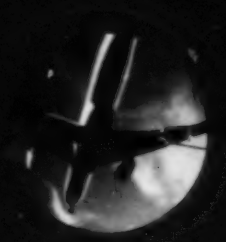
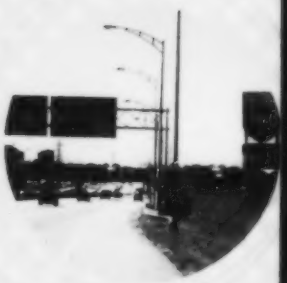
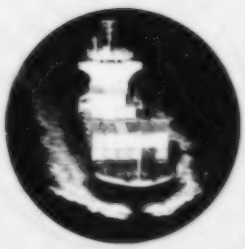


Ministère des Transports

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2004
2005





Québec

Ministère des Transports

2004
2005

Transports
Québec

NOTE AUX LECTEURS

Le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* du ministère des Transports, incluant les rapports annuels du Centre de gestion de l'équipement roulant et du Centre de signalisation, a été préparé sur la base de l'information disponible au 31 mars 2005. Il couvre la période du 1er avril 2004 au 31 mars 2005. Le gouvernement ayant confié au ministre des Transports, en février 2005, la responsabilité de la région de la Capitale-Nationale, le Bureau de la Capitale-Nationale a été intégré à la structure du Ministère. Le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* constitue l'outil de reddition de comptes du Ministère, du Centre de gestion de l'équipement roulant et du Centre de signalisation.

Le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* du Ministère fait état des résultats relatifs aux nouvelles priorités gouvernementales de même qu'aux objectifs et engagements du *Plan stratégique 2001-2004*, du *Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005* ainsi que de la *Déclaration de services aux citoyens*. Les résultats obtenus par le Bureau de la Capitale-Nationale relativement aux cibles fixées dans le *Plan annuel de gestion des dépenses* du ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs (MRNF) pour l'exercice financier 2004-2005 sont également présentés. Le *Rapport annuel de gestion* fait aussi état de l'utilisation des ressources ainsi que des réalisations du Ministère quant aux exigences législatives et gouvernementales.

ISBN 2-550-45522-3
ISBN 2-550-45523-1 (PDF)
Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec, 2005

Message du ministre

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

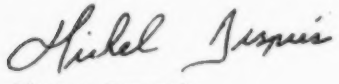
J'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* du ministère des Transports pour l'année financière ayant pris fin le 31 mars 2005. L'accompagnent les rapports annuels de gestion de l'unité autonome de service et de l'agence du Ministère, soit le Centre de gestion de l'équipement roulant et le Centre de signalisation.

Le présent rapport annuel s'inscrit dans l'orientation donnée par la *Loi sur l'administration publique* et fournit une reddition de comptes sur la base des éléments prévus à la planification stratégique 2001-2004 du Ministère.

Je profite du dépôt de ce rapport pour souligner la collaboration de ma collègue Julie Boulet, ministre déléguée aux Transports qui m'a apporté son soutien dans l'accomplissement des divers mandats. Je remercie également les membres du personnel du Ministère pour leurs réalisations et la qualité des services qu'ils offrent aux citoyennes et citoyens.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Le ministre des Transports,



MICHEL DESPRÉS

Québec, octobre 2005

Message
DU SOUS-MINISTRE

Monsieur Michel Després
Ministre des Transports
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

Je vous présente le *Rapport annuel de gestion* du ministère des Transports pour l'année 2004-2005 y compris les rapports annuels de gestion du Centre de gestion de l'équipement roulant et du Centre de signalisation. Ce rapport annuel rend compte de la performance du Ministère dans l'atteinte des objectifs de son *Plan stratégique 2001-2004* et dans le respect des engagements de sa *Déclaration de services aux citoyens*.

Je tiens à souligner la compétence et la grande qualité de travail dont fait preuve le personnel du Ministère dans l'exercice de ses fonctions. Par son action, il influence et soutient le développement des transports dans une perspective de développement durable. Je suis persuadé qu'il saura relever les défis du prochain plan stratégique 2005-2008 et tout mettre en œuvre pour produire les résultats attendus.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le sous-ministre des Transports,

FLORENT GAGNÉ

Québec, octobre 2005

Table DES MATIÈRES

La Déclaration de la direction 12

Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes 13

1 LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS 15

1.1 La mission 17

1.2 L'équipe au service de la clientèle et présente sur l'ensemble du Québec 17

1.3 Les responsabilités partagées 18

1.4 La clientèle et les partenaires 18

1.5 L'organisation administrative 18

2 LE CONTEXTE DU MINISTÈRE POUR L'ANNÉE 2004-2005 19

2.1 Les nouvelles priorités gouvernementales 21

2.2 Les faits saillants 22

3 LES RÉSULTATS DU MINISTÈRE 25

3.1 Les résultats atteints relativement aux nouvelles priorités gouvernementales 27

3.2 Les résultats du Ministère découlant du *Plan stratégique 2001-2004* et du *Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005* 32

3.3 Les autres résultats du Ministère 60

3.4 Les résultats découlant de la *Déclaration de services aux citoyens* 62

3.5 Le sommaire des résultats stratégiques 64

3.6 Les résultats du Bureau de la Capitale-Nationale découlant de son *Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005* 66

4 L'UTILISATION DES RESSOURCES 67

4.1 Les ressources humaines 69

4.2 Les ressources financières 70

4.3 Les ressources informationnelles 77

5 LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES 79

5.1 L'application de la politique linguistique 81

5.2 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 81

5.3 Le suivi des objectifs des programmes d'accès à l'égalité ou du plan d'embauche pour certains groupes cibles 82

5.4 Le bilan des moyens pris pour actualiser la Politique concernant la santé des personnes au travail 85

5.5 L'allégement réglementaire et administratif 91

5.6 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 91

ANNEXE

ANNEXE I La classification du réseau routier 97

Les informations contenues dans le présent rapport annuel relèvent de la responsabilité de la direction du ministère des Transports. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégrité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats.

À ma connaissance, les résultats et les données du *Rapport annuel de gestion 2004-2005* du ministère des Transports :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisation;
- présentent les principaux objectifs et les résultats opérationnels;
- couvrent l'ensemble des interventions significatives du ministère des Transports;
- sont exacts et fiables.

Pour garantir la réalisation des objectifs, la fiabilité des données et de l'information contenues dans le rapport annuel et pour gérer les risques de l'organisation, la direction a exercé un certain nombre de contrôles et mis en place les moyens suivants :

- définition, en fonction de sa mission, des orientations et plans d'actions liés à ses activités à l'aide d'un processus de planification stratégique;
- maintien des comités de direction et de gestion et des comités de gestion dans chaque direction générale pour assurer l'examen et le suivi des opérations et des événements particuliers de manière à pouvoir s'adapter, au besoin;
- maintien, tout au cours de l'exercice financier, des contrôles d'autorisation, d'exécution et de supervision;
- maintien de comités ministériels sur l'éthique, sur la protection des renseignements personnels, sur la sécurité informationnelle et maintien d'un responsable de la sécurité de l'information numérique, pour conseiller le sous-ministre en matière d'éthique, de protection des renseignements nominatifs et numériques détenus par le Ministère;
- maintien d'une Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes dont le rôle consiste d'abord à conseiller la Direction sur le contrôle, la gouverne d'entreprise, puis à effectuer des vérifications pour donner à la direction supérieure du ministère des Transports une assurance raisonnable que les activités se déroulent de façon conforme aux lois, aux règlements et aux directives et visent l'efficience et l'économie dans l'utilisation des ressources;
- validation par la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes des données quantitatives et de la cohérence de l'information qualitative présentées dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* du ministère des Transports.

Je me déclare satisfait des pratiques et des méthodes utilisées pour produire et évaluer le présent rapport annuel.

Le sous-ministre des Transports,

FLORENT GAGNÉ

Québec, octobre 2005

DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMMES

Monsieur le Sous-Ministre,

La Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes a examiné les résultats, les indicateurs, les explications et les informations présentés dans le *Rapport annuel de gestion* du ministère des Transports pour l'exercice terminé le 31 mars 2005.

Nous avons évalué le caractère plausible et la cohérence générale des informations. Notre examen s'est effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes (IVI) à partir de collectes de renseignements, d'analyses, de révisions des calculs, de l'obtention de pièces justificatives et de discussions sur les informations fournies. L'examen ne visait pas la vérification des systèmes de compilation ni l'évaluation du contrôle interne ni la réalisation de sondages.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégrité et de la divulgation de ces données relève de la direction du ministère des Transports.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, les indicateurs et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion* paraissent plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne
et de l'évaluation de programmes,

Louise Boily

LOUISE BOILY

Québec, octobre 2005

PARTIE 1

Le ministère
DES TRANSPORTS

1.1 La mission

Le Ministère a pour mission d'assurer, sur tout le territoire du Québec, la mobilité des personnes et des marchandises par des systèmes de transport efficaces et sécuritaires qui contribuent au développement économique, social et durable du Québec.

Le Ministère se veut le chef de file dans l'organisation et l'intégration des systèmes de transport au Québec. Le Ministère s'appuie sur l'expertise de ses employés et la collaboration de ses partenaires pour réaliser sa mission, notamment pour élaborer et proposer au gouvernement des politiques relatives aux services, aux réseaux et aux systèmes de transport.

1.2 L'équipe au service de la clientèle et présente sur l'ensemble du territoire

Le Ministère possède la plus vaste équipe de personnes[1] (employés réguliers et employés occasionnels) engagées dans le domaine du transport au Québec. Ses employés mettent leur expertise et leurs habiletés au service des citoyennes et citoyens québécois. Au 31 mars 2005, l'équipe se compose de 4 746 employés réguliers et de 1 330 employés occasionnels[2,3]. Près de 70 % de l'effectif est réparti dans les 14 directions territoriales et les 58 centres de services assurant une présence du Ministère sur l'ensemble du territoire québécois[4].

Effectif régulier du ministère des Transports (en nombre de personnes)

Au 31 mars 2005

TERRITOIRE DE TRAVAIL	NOMBRE DE PERSONNES	TERRITOIRE DE TRAVAIL	NOMBRE DE PERSONNES
Bureaux centraux de Québec	1 317	Bureaux centraux de Montréal	184
Bas-St-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	346	Laval–Mille-Îles	126
Côte-Nord	155	Île-de-Montréal	280
Saguenay–Lac-St-Jean–Chibougamau	211	Est-de-la-Montérégie	215
Mauricie–Centre-du-Québec	278	Ouest-de-la-Montérégie	209
Chaudière-Appalaches	296	Estrie	189
Capitale-Nationale	334	Laurentides–Lanaudière	233
		Outaouais	171
		Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec	202
TOTAL : Québec et l'Est	2 937	**TOTAL :** Montréal et l'Ouest	1 809
TOTAL DE L'EFFECTIF RÉGULIER :	**4 746**		

Source : SAGIP

1. *Le lecteur peut se référer à la section 4.1 du présent rapport pour plus de détails relativement à la gestion des ressources humaines.*
2. *Ces chiffres incluent les employés du Centre de gestion de l'équipement roulant et ceux du Centre de signalisation.*
3. *Le nombre d'employés ayant occupé un poste occasionnel (545 personnes) ou saisonnier (2178), entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2005, s'élève toutefois à 2723.*
4. *Pour plus d'information concernant les directions territoriales et les centres de services, le lecteur est invité à consulter le site Internet du ministère des Transports (www.mtq.gouv.qc.ca).*

1.3 Les responsabilités partagées[5]

Dans le domaine des transports, les responsabilités sont partagées entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Canada.

Le Québec a une compétence presque totale sur le transport routier, compétence qu'il partage avec les municipalités, particulièrement pour la gestion du réseau routier local. Il a, par ailleurs, pleine compétence pour légiférer en matière de sécurité routière.

Les secteurs maritime, aérien et ferroviaire relèvent principalement du gouvernement fédéral. Toutefois, au cours des dernières années, celui-ci s'est retiré, pour ces trois secteurs, de la gestion et du financement pour se concentrer sur l'encadrement et les politiques. Ce repositionnement du fédéral amène le gouvernement du Québec à s'investir davantage dans les secteurs du transport maritime, aérien et ferroviaire.

1.4 La clientèle et les partenaires

La clientèle du Ministère comprend toute personne ou toute entreprise susceptible d'utiliser les systèmes de transport à titre d'usagers du réseau routier ou des réseaux maritime, aérien et ferroviaire, plus particulièrement lorsque leur gestion relève du Québec.

Le ministère des Transports compte également sur l'appui, la collaboration et l'implication de nombreux partenaires publics et privés pour offrir à la population et aux entreprises des systèmes de transport appropriés et fonctionnels. À cet égard, le Ministère maintient des liens étroits avec la Société de l'assurance automobile du Québec, les ministères et organismes du gouvernement du Québec, les organismes publics de transport, les conseils intermunicipaux de transport et les organismes municipaux et intermunicipaux de transport. Il travaille aussi en collaboration avec les municipalités, les municipalités régionales de comté et les communautés métropolitaines ainsi qu'avec le gouvernement du Canada et les organismes relevant directement ou indirectement de sa responsabilité. Enfin, il maintient des relations, notamment avec les gouvernements des autres États et provinces, les universités et les centres de recherche ainsi qu'avec les associations ou entreprises de services de transport et de génie conseil.

1.5 L'organisation administrative[6]

Le personnel du Ministère est regroupé dans cinq directions générales soit :

- La Direction générale de Québec et de l'Est;
- La Direction générale de Montréal et de l'Ouest;
- La Direction générale des politiques et de la sécurité en transport;
- La Direction générale des infrastructures et des technologies;
- La Direction générale des services à la gestion.

Le Ministère compte aussi une unité autonome de service (UAS), le Centre de gestion de l'équipement roulant ainsi qu'une agence, le Centre de signalisation.

Le Bureau de la Capitale-Nationale est également intégré à la structure administrative du Ministère.

En matière de transport, la Société de l'assurance automobile du Québec, la Société des traversiers du Québec, la Commission des transports et l'Agence métropolitaine de transport relèvent de l'autorité du ministre des Transports. Enfin, la Commission de la capitale nationale ainsi que le Commissaire au 400e anniversaire de la ville de Québec relèvent du ministre des Transports à titre de ministre responsable de la Capitale-Nationale.

5. *Le lecteur peut se référer au site Internet du Ministère pour plus de détails sur les lois administrées par le ministre des Transports.*

6. *Comme complément à cette partie, il est suggéré de consulter le site Internet du Ministère pour en savoir davantage sur l'organisation administrative du Ministère et les organismes relevant du Ministre.*

PARTIE 2

Le contexte du ministère

POUR L'ANNÉE 2004-2005

Au cours de l'année 2004-2005, les directions du Ministère ont mis en œuvre les priorités et orientations gouvernementales tout en poursuivant la réalisation d'activités encore pertinentes prévues dans le *Plan stratégique 2001-2004* et la *Déclaration de services aux citoyens*. Précisons, enfin, qu'un nouveau plan stratégique sera effectif à compter de l'exercice financier 2005-2006.

2.1 Les nouvelles priorités gouvernementales

Le gouvernement a fait de la modernisation de l'État l'une de ses grandes priorités. L'objectif est d'améliorer la qualité des services aux citoyens tout en respectant la capacité de payer des citoyens et en se préparant à répondre à l'impact des changements démographiques. Cette volonté de changement s'est manifestée de plusieurs façons et plus particulièrement par la publication en mars 2004 du plan gouvernemental « Briller parmi les meilleurs » et en mai 2004 du Plan de modernisation 2004-2007.

Le Ministère a été ainsi amené à entreprendre, à l'instar de tous les autres ministères et organismes, une opération de modernisation de sa gestion et de son organisation. De nouvelles priorités en matière d'infrastructures et de transport ont aussi été définies par le gouvernement. Ces nouvelles priorités et orientations gouvernementales sont :

- La définition d'une nouvelle approche permettant d'assurer le renouvellement des infrastructures;
- La réduction des coûts d'investissement comme de fonctionnement des infrastructures;
- La révision en profondeur des modalités actuelles de financement et de contrôle des coûts du transport en commun;
- La conclusion d'ententes avec le gouvernement fédéral pour les infrastructures;
- L'analyse des programmes et activités du Ministère en vue d'une proposition de décentralisation ou de déconcentration vers les municipalités ou les MRC;
- L'exploration des possibilités offertes par différents modes de prestation dont le partenariat public-privé pour les projets suivants :
  - Autoroute 30
  - Autoroute 25
  - Réseau de parcs routiers du Ministère
  - Gestion déléguée de l'entretien et de l'exploitation de certains axes routiers
  - Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER)
  - Centre de signalisation (CSi)
- La mise en place du gouvernement en ligne;
- La planification des ressources humaines et le plan pluriannuel de main-d'œuvre 2005-2008.

2.2 Les faits saillants

La présente section expose les principales actions significatives du Ministère qui ont marqué l'année 2004-2005 dans le domaine des transports en fonction des orientations stratégiques ministérielles.

ORIENTATION 1 DES SYSTÈMES DE TRANSPORT PLUS EFFICACES, AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT SOCIOÉCONOMIQUE DU QUÉBEC ET DE SES RÉGIONS

- Au cours de l'année 2004-2005, le ministère des Transports a consacré 936,4 millions de dollars à la conservation et l'amélioration du réseau routier supérieur du Québec. À ces montants se sont ajoutés 148,3 millions de dollars constituant les contributions des partenaires (gouvernement fédéral, municipalités) aux différents projets mis en chantier. C'est plus d'un milliard de dollars (1 084,7 millions de dollars) qui a été investi pour le renouvellement des infrastructures du réseau routier supérieur soit le deuxième plus haut niveau d'investissement réalisé sur le réseau routier québécois depuis plus de 15 ans.

- Parmi les projets à l'étude pour une réalisation en partenariat public-privé, les parachèvements des autoroutes 30 et 25 ont été identifiés. Le parachèvement de la partie Ouest de l'autoroute 30 est envisagé en partenariat public-privé alors que la partie Est sera réalisée selon le mode traditionnel. La partie Ouest entre les villes de Châteauguay et Vaudreuil-Dorion est d'une longueur de 35 kilomètres et inclut également une section de 7 kilomètres qui reliera Salaberry-de-Valleyfield. Le parachèvement de l'autoroute 25 entre l'autoroute 440 à Laval et le boulevard Henri-Bourassa à Montréal, d'une longueur de 7,2 kilomètres, comporte la construction d'un pont de 1,2 kilomètre pour traverser la rivière des Prairies. Pour l'autoroute 25, la présentation du dossier en audience publique du BAPE vise à obtenir le décret qui est une condition préalable à l'appel d'offres pour sélectionner un partenaire privé.

- Depuis 1995, l'achalandage du transport en commun dans les grandes agglomérations n'a cessé d'augmenter. Cette hausse de plus de 58,5 millions de personnes transportées est attribuable en grande partie à l'augmentation de l'utilisation du transport en commun (métro et autobus) sur l'île de Montréal (47 % de la hausse) et des trains de banlieue dans la région de Montréal (16 % de la hausse). Les régions de Québec et de Gatineau montrent respectivement 11 % et 9 % de l'augmentation générale de la période 1995-2003. Au cours de l'année 2004-2005, le Ministère a consacré 211,5 millions de dollars en aide financière aux organismes de transport en commun.

- Durant l'exercice 2004-2005, le Ministère a subventionné 35 projets de transport collectif en milieu rural pour un montant de 746 428 dollars favorisant ainsi la mobilité des personnes vivant à l'extérieur des grandes agglomérations.

- Le nombre de wagons circulant sur les chemins de fer d'intérêt local (CFIL) a augmenté de 8 % entre le 31 décembre 2003 et le 31 décembre 2004, dépassant pour la première fois le cap des 200 000 wagons depuis la mise en place du programme en 2000. Cette augmentation appréciable de trafic est principalement attribuable à deux chemins de fer.

ORIENTATION 2 DES TRANSPORTS PLUS SÉCURITAIRES EN COLLABORATION AVEC TOUS LES ORGANISMES PRIVÉS ET PUBLICS CONCERNÉS

- En 2004-2005, le ministère des Transports a investi 301,6 millions de dollars pour l'amélioration de la sécurité routière, dont 257,9 millions de dollars dans des travaux sur le réseau routier et 43,7 millions de dollars pour l'entretien des équipements de sécurité. Pour y arriver, le Ministère a travaillé conjointement avec ses partenaires, notamment, la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), les municipalités et les services policiers, afin de mettre en place des mesures permettant de réduire le nombre de victimes d'accidents sur le réseau routier.

- Le nombre de véhicules hors route a atteint en 2004 un sommet inégalé, autant pour les motoneiges (161 440) que pour les véhicules tout-terrain (294 706). Malgré cette augmentation, le nombre moyen de décès est resté relativement stable à 58 par année.

- En décembre 2004, le gouvernement a mis en place un plan d'action pour trouver des solutions permanentes à la circulation des véhicules hors route. La consultation publique qui a débuté au printemps 2005 dans les régions du Québec vise à trouver des compromis favorisant une cohabitation harmonieuse entre les riverains et les utilisateurs de véhicules hors route.

- Une entente signée en mars 2005 entre la SAAQ et le ministère des Transports prévoit le transfert du programme d'adaptation des véhicules des personnes handicapées au Ministère qui en assure le financement. Cette entente a pris effet rétroactivement au 1er janvier 2004 et le Ministère a versé la somme de 11 millions de dollars pour procéder aux adaptations ou réparations de ces véhicules.

- En 2004-2005, 1,4 million de dollars ont été engagés pour procéder à l'adaptation de 73 taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant dans le cadre du Programme de subventions à l'adaptation des taxis. Ce programme s'adresse aux titulaires de permis de propriétaire de taxi désireux d'offrir leurs services aux personnes en fauteuil roulant et au milieu institutionnel, notamment les organismes de transport adapté, les centres hospitaliers et les commissions scolaires.

- En 2004-2005, le Ministère a terminé l'implantation de la norme ISO 9001 dans les 14 directions territoriales pour ses activités d'inspection des structures. Le Ministère s'est engagé dans un processus de certification ISO dans un souci d'assurer la sécurité des usagers de la route et la saisie des données adéquates dans le système de gestion de structures ministériel.

- Par souci d'améliorer les services à la population, le Ministère a franchi une autre étape en créant un site Web, à l'adresse Inforoutiere.qc.ca, qui cumule toute l'information relative aux conditions routières, aux travaux routiers ainsi qu'aux renseignements généraux. Le site comprend aussi plusieurs autres renseignements, par exemple les distances routières, la carte routière officielle du Québec, les caméras de circulation et le covoiturage.

- La Direction des communications a élaboré à l'intention du personnel du Ministère un nouveau guide pour savoir comment témoigner de « l'esprit de service » du Ministère tant avec les citoyens qu'avec les partenaires que ce soit en personne, au téléphone et même par courriel.

- Depuis 2004, la gestion écologique de la végétation des corridors autoroutiers est devenue une réalité au Ministère à la suite de projets pilotes réalisés, entre 1998 et 2002, dans diverses régions du Québec. Constatant que les méthodes traditionnelles de contrôle de la végétation entraînent une banalisation du paysage, détériorent les écosystèmes tout en engendrant des coûts élevés, le Ministère a adopté une nouvelle méthode d'entretien permettant à la fois d'accroître la sécurité des usagers, d'embellir le paysage ainsi que de tenir compte de la flore et de la faune existantes tout en assurant le contrôle de l'herbe à poux. L'aspect novateur de même que les nombreux avantages qu'offre cette nouvelle approche lui a valu plusieurs prix, notamment le Prix de réalisation environnementale de l'Association des transports du Canada (ATC) en 2002.

PARTIE 3

Les résultats du Ministère

La présente partie fait état des résultats découlant des actions les plus significatives menées par le Ministère, au cours de l'exercice financier 2004-2005, en ce qui concerne les nouvelles priorités gouvernementales, le *Plan stratégique 2001-2004*, le *Plan de gestion des dépenses 2004-2005* et la *Déclaration de services aux citoyens*.

Le nouveau *Plan stratégique 2005-2008* du Ministère ayant été déposé à l'Assemblée nationale le 11 mai 2005, les résultats du présent *Rapport annuel de gestion* sont établis relativement aux objectifs stratégiques du *Plan stratégique 2001-2004* qui demeurent pertinents tout en mettant l'accent sur les nouvelles orientations ministérielles 2005-2008.

3.1 Les résultats atteints relativement aux nouvelles priorités gouvernementales

Les résultats relatifs aux nouvelles priorités gouvernementales rendues publiques dans le plan gouvernemental « Briller parmi les meilleurs » et le Plan de modernisation de l'État 2004-2007 concernent les priorités suivantes :

LA DÉFINITION D'UNE NOUVELLE APPROCHE PERMETTANT D'ASSURER LE RENOUVELLEMENT DES INFRASTRUCTURES

En ce qui concerne la conservation et l'amélioration du réseau routier supérieur du Québec, le ministère des Transports a décidé, au cours de l'année 2004-2005, d'accentuer ses investissements en y consacrant plus de 936,4 millions de dollars. À ces montants se sont ajoutés 148,3 millions de dollars constituant les contributions des partenaires (gouvernement fédéral, municipalités) aux différents projets mis en chantier. C'est plus d'un milliard de dollars (1 084,7 millions de dollars) qui aura été investi pour le renouvellement des infrastructures du réseau routier supérieur. Il s'agit du deuxième plus haut niveau d'investissement réalisé sur le réseau routier québécois depuis plus de 15 ans. Au cours des trois prochaines années, 3,9 milliards de dollars répartis de la manière suivante : 1,2 milliard de dollars en 2005, 1,3 milliard de dollars en 2006 et 1,4 milliard de dollars en 2007 seront investis pour le réseau routier supérieur. À ces sommes, viendront s'ajouter les contributions de partenaires en particulier du gouvernement fédéral, soit plus de 100 millions de dollars par année découlant des nouvelles ententes signées relativement aux différents fonds canadiens d'infrastructures.

En ce qui concerne le transport en commun, le Ministère a contribué à la réfection, au renouvellement et au développement des infrastructures sous la responsabilité des municipalités locales et régionales en consacrant 174,7 millions de dollars au service de dette lié aux immobilisations. Il a aussi participé à la mise en place de la Société de financement des infrastructures locales, mandatée pour contribuer au financement des infrastructures locales dont celles du transport en commun.

LA RÉDUCTION DES COÛTS D'INVESTISSEMENT COMME DE FONCTIONNEMENT DES INFRASTRUCTURES

Le Québec s'engage actuellement dans un virage déterminant pour son avenir. La modernisation des structures de l'État entreprise selon une approche pragmatique permet d'envisager d'offrir des services de qualité au meilleur coût possible. Devant la demande croissante de services publics en transport, il est nécessaire de revoir les façons de faire. Par le partenariat public-privé (PPP), le gouvernement se dote d'un outil supplémentaire dans la prestation de services publics pour améliorer la performance des organisations publiques et des services aux citoyens. Dans ce contexte, le Ministère a mis de l'avant, au cours de l'année 2004-2005, les initiatives suivantes :

a) L'exploration de modes de prestation de services alternatifs (ex. partenariat public-privé, gestion déléguée et autres modes) :

   Partenariat public-privé envisagé :

   - Autoroute 30 entre Châteauguay et Vaudreuil-Dorion
   - Autoroute 25 entre Montréal et Laval
   - Réseau de parcs routiers (haltes routières) du ministère des Transports

   Divers modes de prestation envisagés :

   - L'entretien et l'exploitation de certains axes routiers
   - La gestion et les services du Centre de gestion de l'équipement roulant
   - La gestion et les services du Centre de signalisation

b) Le développement et la mise en place de systèmes de gestion des interventions sur le réseau routier :

   - Système de gestion de projets visant un meilleur contrôle des coûts
   - Système de gestion visant à optimiser les opérations d'entretien courant et périodique du réseau routier (entretien d'été)
   - Système de gestion des interventions sur les structures et les ponts dans un cadre de cycle de vie complet

c) L'aide à la mise en place d'infrastructures intermodales afin de diminuer la sollicitation et l'usure du réseau routier supérieur.

LA RÉVISION DU CADRE FINANCIER DU TRANSPORT EN COMMUN

En février 2004, le Ministère a produit un document de réflexion qui faisait suite au rapport déposé, en 2003, par les trois experts mandatés pour revoir le cadre financier du transport en commun. Ce document a été soumis aux organismes de transport en commun. En décembre 2004, un document de consultation intitulé « Le financement du transport en commun – Une approche intégrée » a lancé le début du processus de consultation. La population a alors été invitée à donner son avis par voie électronique. Une rencontre entre le ministre des Transports et les principaux intervenants du secteur a également eu lieu en mars 2005. Les travaux en vue de revoir le cadre financier du transport en commun se poursuivront au cours de l'année 2005 et devraient permettre la mise en place du nouveau cadre financier pour janvier 2006.

La conclusion d'ententes avec le gouvernement fédéral pour les infrastructures

Plusieurs programmes ont été mis en place par le gouvernement fédéral, au cours des dernières années, dans le but de contribuer à l'amélioration des infrastructures stratégiques, dont les infrastructures de transport. Le gouvernement du Québec entend bénéficier de ces programmes et conclure des ententes Canada-Québec qui auront pour effet d'accroître le niveau de participation financière du gouvernement fédéral à l'amélioration des infrastructures québécoises de transport.

L'année 2004-2005 a donné lieu à la ratification d'une nouvelle entente formelle entre les gouvernements du Québec et du Canada ainsi qu'à la poursuite de travaux importants dans le cadre d'autres ententes en vigueur permettant d'investir quelque 110 millions de dollars de contributions fédérales sur les infrastructures routières sous la responsabilité du Ministère.

En mai 2004, les gouvernements du Québec et du Canada ont annoncé la conclusion d'une entente dans le cadre du Fonds canadien sur l'infrastructure stratégique (FCIS). Cette entente porte sur des investissements conjoints de 21 millions de dollars pour la réalisation des études préliminaires et de partenariat en vue du parachèvement de l'autoroute 30 entre Candiac et Vaudreuil-Dorion, au sud de Montréal. Les deux gouvernements s'étaient engagés, en mars 2003, à financer, à parts égales, la partie excédentaire de la contribution du secteur privé. Également en mai 2004, les deux gouvernements ont annoncé la conclusion d'un accord de financement prévoyant qu'une première tranche de 525 millions de dollars était réservée pour le financement de l'élargissement à quatre voies divisées de la route 175 entre les villes de Québec et de Saguenay, dans le cadre du Fonds canadien sur l'infrastructure stratégique (FCIS).

Les discussions se sont également poursuivies en 2004-2005 sur les autres priorités du Québec en matière d'infrastructures, dont les infrastructures de transport, quant à la balance des quelque 1 170 millions de dollars de contributions fédérales réservées au Québec pour les programmes du Fonds canadien sur l'infrastructure stratégique (FCIS – 903 millions de dollars), du Fonds sur l'infrastructure frontalière (FIF – 72 millions de dollars) et du Fonds sur l'infrastructure municipale rurale (FIMR – 195 millions de dollars). Ces discussions ont mené à la conclusion d'une entente de principe au mois d'avril 2005.

L'analyse des programmes et activités du Ministère pouvant donner lieu à une décentralisation ou une déconcentration vers les municipalités ou les MRC

Des mesures de décentralisation ont été évaluées en 2004-2005 et se poursuivront en 2005-2006 dans le cadre des travaux sur la régionalisation (décentralisation, déconcentration et adaptation des activités, programmes et services). Ces évaluations tiennent compte, entre autres, du nouveau pacte fiscal à intervenir avec les municipalités.

L'EXPLOITATION DES POSSIBILITÉS OFFERTES PAR LE PARTENARIAT PUBLIC-PRIVÉ POUR LES PROJETS SUIVANTS

Deux projets routiers dont la réalisation est prévue en partenariat public-privé ont fait, en 2004-2005, l'objet de nombreuses études liées notamment à la définition du scénario de référence du projet en PPP[2].

Dans le cas du parachèvement de l'autoroute 25, le Ministère a notamment retenu un scénario technique, préparé l'audience du BAPE, mis en place une structure de gestion et relancé la préparation du comparateur public. Au cours des prochains mois, le Ministère amorcera le processus menant à l'appel de qualification qui devra être approuvé par le gouvernement.

Pour l'autoroute 30, une entente Canada-Québec a été signée le 12 mai 2004 concernant le financement des études préparatoires, et des ressources internes et externes ont été engagées pour la préparation du dossier d'affaire et la gestion du parachèvement entre Candiac et Vaudreuil-Dorion.

Au cours de l'année 2005-2006, toutes les analyses nécessaires auront été réalisées afin de comparer le mode de réalisation conventionnel et la réalisation en partenariat public-privé. Si le mode en partenariat public-privé devait s'avérer optimal, la stratégie d'octroi incluant l'appel de qualification et l'appel d'offres sera mise en œuvre afin de sélectionner la proposition et le partenaire privé qui aura la responsabilité de réaliser chacun des deux projets. Par la suite, la structure juridique et des mécanismes de paiement devront être définis pour les projets d'autoroutes 30 et 25 et une entente de partenariat sera élaborée pour le parachèvement de l'autoroute 25.

RÉSEAU DE PARCS ROUTIERS DU MINISTÈRE

En 2002, le Ministère annonçait la mise en place d'un nouveau réseau de parcs routiers comprenant 33 aires de service. Dans le cadre du processus de modernisation de l'État, le réseau des parcs routiers a été examiné sous l'angle des PPP. À cet effet, le Ministère a mandaté, en 2004, la firme Ernst & Young afin de produire un dossier d'affaires. Le rapport conclut :

- Que le mode PPP s'avère plus avantageux pour le Ministère que le modèle conventionnel;
- Qu'il est avantageux pour le Ministère de regrouper les projets, lors des appels d'offres, afin d'assurer que chaque regroupement ainsi créé, suscite l'intérêt des investisseurs;
- Que l'entente avec le partenaire privé devrait être d'une durée minimale de 30 ans;
- Que le Ministère devrait procéder par phases avec une première expérience composée d'un nombre limité d'aires de service. Une fois cette première expérience réalisée, le Ministère sera à même d'en tirer les enseignements qui s'imposent, de sonder le niveau de satisfaction de la clientèle et d'en faire le bilan. Le Ministère pourra ainsi ajuster les paramètres et lancer d'autres appels d'offres suivant une stratégie qui tiendra compte du bilan de cette première expérience.

Au cours de l'année 2005-2006, le Ministère entreprendra le processus d'acquisition devant mener au choix d'un investisseur qui prendra en charge la réalisation d'une première phase de développement du nouveau réseau de parcs routiers. Cet investisseur aura la responsabilité de concevoir, réaliser, exploiter, entretenir et financer un regroupement d'aires de service sur une période de 30 ans.

2. *L'état d'avancement de ces deux projets fait l'objet d'une description plus détaillée sous l'indicateur 6 de ce document (orientation 1, axe 1.1).*

Exploitation et entretien de certains axes routiers

Dans le contexte de l'attrition du personnel, le ministère des Transports explore la possibilité de procéder à l'expérimentation de divers modes de prestation des services en matière d'exploitation et d'entretien de certains axes routiers. À cette fin, en s'inspirant des différentes applications de gestion réalisées par d'autres administrations publiques, le Ministère a développé, en 2004-2005, un contrat type de gestion déléguée tenant compte des particularités québécoises.

Le Ministère vise une approche graduelle et adaptée qui tient compte des impacts de ce mode de gestion sur les employés, sur les régions et sur l'industrie des travaux publics du Québec. Parmi les projets d'expérimentation qui ont été évalués au cours de l'année, certains feront l'objet d'une analyse particulière basée sur l'approche de gestion de risques.

Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER)

Dans le cadre du plan de modernisation de l'État déposé par le Conseil du trésor au mois de mai 2004, une étude relative à « l'évaluation de la participation du secteur privé et/ou public pour améliorer la performance du CGER » a été réalisée par une firme de consultants. Un projet de rapport final a été déposé à la fin du mois de mars 2005. Parmi les solutions évaluées, deux pistes plus intéressantes ont été dégagées. Il s'agit de la solution visant l'augmentation du volume d'affaires provenant du gouvernement du Québec ainsi que l'établissement d'un partenariat avec le secteur privé pour l'activité entretien du CGER. Les deux solutions envisagées offrent certains avantages, notamment un potentiel de réduction de coûts. Précisons, enfin, qu'une privatisation complète du CGER ne constitue pas une hypothèse retenue dans le cadre de l'étude.

Cette étude permet au Ministère de positionner le CGER par rapport à l'industrie de la gestion de parcs de véhicules. Elle permet également de valider certains aspects du modèle d'affaires adopté par le CGER ou son niveau de performance globale.

Centre de signalisation (CSi)

Également dans le cadre de la modernisation, le Ministère a mandaté un consultant afin de documenter le potentiel de participation des secteurs privé ou public à la fourniture des produits et des services de signalisation requis par le Ministère et, le cas échéant, par d'autres organisations publiques ou privées.

L'analyse de l'ensemble des renseignements recueillis à l'égard du potentiel du CSi, de ses marchés de même que des expériences d'autres administrations routières a permis de dégager des pistes d'action. Au total, neuf pistes ont été identifiées dont le statu quo. Les pistes d'action proposées n'avaient pas pour objet d'identifier la solution à retenir mais bien de préciser les démarches d'analyse à poursuivre quant au mode de gestion de l'offre de produits de signalisation dans lequel le CSi peut s'inscrire. Le rapport final a été déposé le 28 février 2005.

La mise en place du gouvernement en ligne

La contribution du Ministère au projet « Gouvernement en ligne » s'est traduite, en 2004-2005, par l'évaluation d'un portail gouvernemental en matière de transport et par le développement de services en ligne ministériels. Cette année, le Ministère a réalisé les travaux d'architecture générale et détaillée devant conduire à la mise en œuvre de la prestation de services. Le Ministère a aussi créé un site Web, à l'adresse Inforoutiere.qc.ca, qui cumule toute l'information relative aux conditions routières, aux travaux routiers ainsi qu'aux renseignements généraux. Pour l'année 2005-2006, le Ministère entreprendra la mise en place de ses premières livraisons associées au projet « Gouvernement en ligne » (23 services électroniques priorisés) ainsi que celle du « Portail gouvernemental en matière de transport » des cinq organismes relevant du ministre.

LA PLANIFICATION DES RESSOURCES HUMAINES ET LE PLAN PLURIANNUEL DE MAIN-D'ŒUVRE 2005-2008

L'année 2004-2005 constitue pour le Ministère la troisième année de son exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre. Au cours de cette année, les actions suivantes ont été réalisées :

- Un plan de dotation ministériel 2004-2007 pour le personnel d'encadrement et des plans sectoriels pour les autres catégories d'emplois;
- Des plans de relève afin de protéger les emplois stratégiques vulnérables;
- Des stages en milieu de travail et des emplois pour les étudiants afin de mieux faire connaître les emplois en transport.

En novembre 2004, dans le cadre du Plan gouvernemental de gestion des ressources humaines 2004-2007, le Ministère a présenté, au Secrétariat du Conseil du trésor, un premier état de situation qui a permis de dresser un portrait des départs à la retraite éventuels pour les trois prochaines années. Depuis le mois de février 2005, une évaluation des besoins en main-d'œuvre pour les années 2005-2008 est en cours. Ces données serviront à planifier les activités liées à la dotation du personnel afin d'atteindre les objectifs gouvernementaux de diminution de la taille de l'État.

3.2 Les résultats du Ministère découlant du *Plan stratégique 2001-2004* et du *Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005*

Pour la période 2001-2004, le Ministère a retenu pour son *Plan stratégique* trois grandes orientations stratégiques :

ORIENTATION 1 : Des systèmes de transport plus efficaces au service du développement socioéconomique du Québec et de ses régions;

ORIENTATION 2 : Des transports plus sécuritaires en collaboration avec tous les organismes privés et publics concernés;

ORIENTATION 3 : Une organisation plus performante afin d'améliorer les services à la population.

Pour y parvenir, le Ministère articule ses actions autour des axes suivants : favoriser la compétitivité du Québec par des systèmes de transport plus efficaces pour accéder aux marchés extérieurs, appuyer le développement socioéconomique des régions du Québec et accroître l'efficacité des systèmes de transport dans les grandes agglomérations.

Le *Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005*[8] tient compte des principaux objectifs du *Plan stratégique* et des ressources disponibles. C'est ainsi qu'il y est prévu que le Ministère poursuive au cours de cette année ses investissements majeurs dans la conservation, l'amélioration et le développement du réseau routier en y investissant 929,8 millions de dollars. Le lecteur retrouvera à la section 4.2 le bilan au 31 mars 2005 du *Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005* du Ministère.

Les résultats atteints par le Ministère, au cours de l'année 2004-2005, en fonction de ces orientations, axes d'intervention et objectifs sont présentés dans cette section.

8. *Budget de dépenses 2004-2005, Volume III, Plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes*, Conseil du trésor du Québec.

Axe 1.1

Favoriser la compétitivité du Québec par des systèmes de transport plus efficaces pour accéder aux marchés extérieurs

- OBJECTIF :

Améliorer la qualité et le niveau de service du réseau stratégique québécois

RÉSULTAT VISÉ :

Réduire de moitié, d'ici 2005, l'écart actuel entre la qualité des routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur et celle des routes du réseau stratégique[9] des États du Nord-Est américain

- Indicateur 1[10] :

Pourcentage des chaussées des routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur en bon état

- Cible 2004-2005:

76,5 %

Résultats 2001-2002 :

71,5 % des chaussées en bon état

Résultats 2002-2003 :

73,8 % des chaussées en bon état

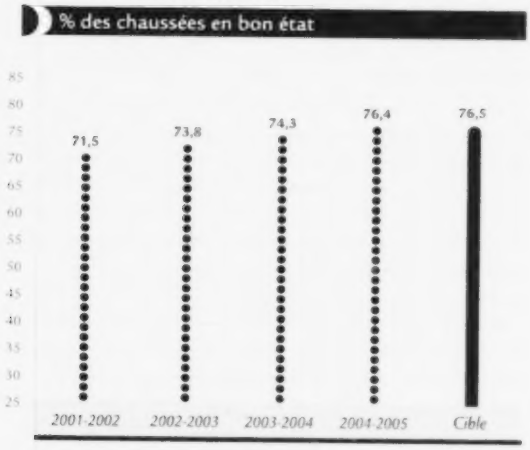
Résultats 2003-2004 :

74,3 % des chaussées en bon état

Résultats 2004-2005 :

76,4 % des chaussées en bon état

Réseau routier stratégique en soutien au commerce extérieur



Source : ministère des Transports, Bilan du réseau routier 2004.

Note : Les résultats de l'état des chaussées des routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur (RSSCE) s'appuient sur la longueur du RSSCE défini pour l'année 2004-2005. Celle-ci est de 7 722 kilomètres sur les 29 120 kilomètres (longueur réelle) des réseaux routiers supérieur et d'accès aux ressources dont le Ministère a la responsabilité. Les pourcentages des chaussées en bon état diffèrent donc des résultats présentés dans les Rapports annuels de gestion 2001-2002, 2002-2003 et 2003-2004 qui référaient au RSSCE pour l'année 2000 (6 110 kilomètres–longueur pondérée-sur les 29 601 kilomètres du réseau routier qui relève de la compétence du ministère des Transports).

CONTEXTE

Le Québec dépend pour son développement économique de sa capacité à commercer avec les marchés extérieurs, particulièrement avec l'Ontario, les États du Nord-Est américain et les provinces maritimes. Dans cette perspective, le Ministère veut faciliter l'accès des pôles économiques du Québec aux marchés extérieurs. Pour ce faire, il entend améliorer la qualité et le niveau de service du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur.

9. *Le réseau stratégique en soutien au commerce extérieur est un sous-ensemble du réseau routier supérieur relevant de la compétence du ministère des Transports. Le lecteur peut se référer à l'annexe I pour plus de détails sur la classification du réseau routier.*

10. *Dans le plan stratégique, l'indicateur est défini par un écart. Pour le rapport annuel, nous avons défini l'indicateur par un pourcentage pour en faciliter le suivi. Cette modification ne change en rien le résultat visé et la cible qui en découle.*

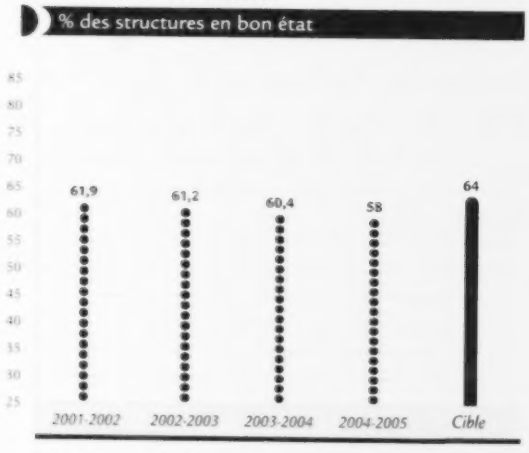
RÉSULTAT

Pour établir la qualité du réseau routier, le Ministère se sert d'une mesure utilisée dans plusieurs pays, soit l'indice de rugosité international (IRI) qui est une évaluation du confort au roulement. Le calcul de l'indice est effectué à l'aide du véhicule multifonction du Ministère. Les étapes d'auscultation et de traitement des données sont encadrées par un plan d'assurance qualité pour en assurer la validité. Au cours de l'année 2004-2005, 12 574 kilomètres de route ont été auscultés, le reste du réseau l'ayant été l'année précédente. Dans ce dernier cas, les données sont actualisées en utilisant des modèles de dégradation et en prenant en compte les interventions effectuées sur le réseau routier au cours de l'année.

Selon ce portrait, 76,4 % des chaussées du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur sont en bon état à la fin de 2004, soit une hausse de 2,1 points de pourcentage par rapport à 2003 et la plus haute proportion observée depuis 2000. Pour les autoroutes, ce pourcentage de chaussées en bon état atteint 82,2 %, en hausse de 5,2 points de pourcentage en un an, ce qui représente aussi la plus haute proportion observée depuis 2000 sur ce type de routes.

Le réseau stratégique en soutien au commerce extérieur a bénéficié de 670 kilomètres de travaux en 2004, une augmentation de 171 kilomètres par rapport à 2003. Les travaux réalisés sur le RSSCE représentent 45 % de l'ensemble des travaux routiers effectués en 2004, alors que ce réseau stratégique compte pour 28 % de la longueur de l'ensemble du réseau routier québécois considéré dans les analyses. Parmi ces travaux, le resurfaçage, c'est-à-dire la pose d'une nouvelle couche d'asphalte, est de loin l'intervention privilégiée puisqu'il représente 58 % de la longueur des travaux. Les autres interventions réalisées concernent la reconstruction, la réhabilitation ou l'entretien des chaussées.

Réseau routier stratégique en soutien au commerce extérieur



Source : ministère des Transports

- **Indicateur 2[11] :**

  Pourcentage des structures des routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur en bon état

- **Cible 2004-2005 :**

  64 %

Résultats 2001-2002 :

61,9 % des structures en bon état

Résultats 2002-2003 :

61,2 % des structures en bon état

Résultats 2003-2004 :

60,4 % des structures en bon état

Résultats 2004-2005 :

58 % des structures en bon état

11. Dans le plan stratégique, l'indicateur est défini par un écart. Pour le rapport annuel, nous avons défini l'indicateur par un pourcentage pour en faciliter le suivi. Cette modification ne change en rien le résultat visé et la cible qui en découle.

CONTEXTE

Pour suivre l'évolution de l'état des structures du réseau routier québécois, le Ministère suit une démarche stricte certifiée ISO 9001:2000. Dans ce cadre, les structures sont inspectées en moyenne tous les trois ans, selon une procédure conforme aux règles de l'art, par des inspecteurs qualifiés pour faire ce travail. Selon le résultat de l'inspection, une structure est classée en bon état ou déficiente. Dans ce dernier cas, il s'agit d'une structure qui nécessite des travaux d'entretien ou de réparation dans les cinq années qui suivent. Il est important de signaler que, si la déficience constatée représente un danger pour la sécurité des usagers de la route, le Ministère procède immédiatement aux travaux qui sont nécessaires pour rendre la structure sécuritaire.

RÉSULTAT

À la fin de l'année 2004, 58 % des structures des routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur étaient en bon état, en baisse de 2,4 points par rapport à l'année précédente. Ce réseau compte maintenant 822 structures déficientes, comparativement à 762 en 2003.

L'âge des structures explique l'augmentation du nombre de structures déficientes constatée depuis quatre ans. En effet, une très grande majorité d'entre elles ont été construites entre les années 1960 et 1980 et, après une trentaine d'années de mise en service, elles requièrent des travaux d'importance. Le Ministère fait donc face à une pointe de besoins de réparation et d'entretien qui devrait s'étendre jusqu'en 2010 au moins. Devant cette situation, le Ministère a augmenté ses budgets alloués à la réhabilitation des structures. Il entend poursuivre ses interventions sur les structures des routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur au cours des prochaines années.

Dans tous les cas, le ministère des Transports se fixe comme objectifs premiers dans ses interventions sur les infrastructures d'assurer la sécurité des usagers, d'optimiser le rendement des sommes investies et d'offrir un niveau de service qui répond aux besoins des usagers.

Axe 1.1

Favoriser la compétitivité du Québec par des systèmes de transport plus efficaces pour accéder aux marchés extérieurs

• OBJECTIF :

Améliorer la qualité et le niveau de service du réseau stratégique québécois

RÉSULTAT VISÉ :

Accroître l'efficacité du transport des marchandises en favorisant l'intermodalité et l'utilisation des différents modes de transport, notamment par le maintien des lignes ferroviaires secondaires et par le soutien à des projets à caractère intermodal

• **Indicateur 3 :**

Nombre de wagons circulant sur les voies ferrées réhabilités grâce au Programme d'aide à l'amélioration des infrastructures de transport ferroviaire

Résultat atteint au 31 décembre 2000 :

188 305 wagons

Résultat atteint au 31 décembre 2001 :

187 072 wagons

Résultat atteint au 31 décembre 2002 :

181 749 wagons

Résultat atteint au 31 décembre 2003 :

183 823 wagons

Résultat atteint au 31 décembre 2004[12] :

200 062[13] wagons

CONTEXTE

Les lignes ferroviaires secondaires exploitées par des chemins de fer d'intérêt local (CFIL) nécessitent des investissements importants pour assurer le maintien de leurs infrastructures. C'est dans cette perspective que le Ministère a mis en place le Programme d'aide à l'amélioration des infrastructures de transport ferroviaire, le 4 avril 2000 (CT 194669). Ce programme, originellement prévu pour 5 ans, a été prolongé jusqu'au 31 mars 2006, par le CT 201385 du 13 juillet 2004.

RÉSULTAT

Le nombre de wagons circulant sur les CFIL a augmenté de 8 % entre le 31 décembre 2003 et le 31 décembre 2004, dépassant pour la première fois le cap des 200 000 depuis la mise en place du programme. Cette augmentation appréciable de trafic est principalement attribuable à deux chemins de fer.[14]

Pour 2004-2005, le Ministère a versé en subventions, par l'intermédiaire du volet 1 du programme d'aide, 3,35 millions de dollars répartis comme suit :

- 2,5 millions pour la réhabilitation des lignes secondaires exploitées par un CFIL;
- 0,25 million pour la Compagnie du chemin de fer de Québec Central;
- 0,6 million à la division Chemin de fer Baie-des-Chaleurs du Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc. en vue de maintenir l'intégrité du réseau ferroviaire en Gaspésie.

12. *Les compagnies ferroviaires fournissent les relevés d'achalandage en fonction de l'année civile.*
13. *À partir de 2004, le nombre de wagons inclus sera du Chemin de fer de Lanaudière.*
14. *Pour plus d'information sur le programme en général, visitez le site : www.mtq.gouv.qc.ca/fr/modes/ferroviaire/index.asp*

- **Indicateur 4a :**

  Nombre de projets à caractère intermodal réalisés ou en cours de réalisation – Transport ferroviaire

  Résultat atteint en 2001-2002 :

  22

  Résultat atteint en 2002-2003 :

  12

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  0

  Résultat atteint en 2004-2005 :

  1

RÉSULTAT

Pour l'année 2004-2005, 325 000 $ ont été octroyés à la réalisation d'un projet intermodal dans le cadre du volet 2.8 du programme Travaux d'infrastructures Canada Québec 2000. Pour être admissibles à ce volet, les projets doivent répondre aux critères d'admissibilité du Programme d'aide à l'amélioration des infrastructures de transport ferroviaire. D'ailleurs, au cours des prochains mois, des négociations vont se poursuivre avec le gouvernement fédéral pour la mise en place d'une entente tripartite visant la réhabilitation ferroviaire et la réalisation de projets à caractère intermodal.

- **Indicateur 4b :**

  Nombre de projets à caractère intermodal réalisés ou en cours de réalisation – Transport maritime

  Résultat atteint en 2004-2005 :

  6

CONTEXTE

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Politique de transport maritime et fluvial, le gouvernement a adopté, en 2001-2002, un programme de soutien à des projets maritimes doté d'un fonds de 20 millions de dollars sur cinq ans. Le programme d'aide en transport maritime vise principalement à stimuler le développement des activités de transport maritime au Québec, à s'assurer que les expéditeurs québécois disposent d'un réseau d'infrastructures portuaires et intermodales compétitif en raison d'une meilleure intégration des modes maritime, ferroviaire et routier. Le programme a également pour but de contribuer au développement du tourisme fluvial et de mettre en valeur les avantages du transport maritime au regard du développement durable.

RÉSULTAT

En 2004-2005, plus de 2,4 millions de dollars ont été engagés pour la réalisation de neuf projets maritimes dont six visent à favoriser l'intermodalité et la complémentarité des modes de transport maritime et ferroviaire ainsi que l'utilisation du Saint-Laurent. Ces projets sont :

- Le terminal de vracs au port de Trois-Rivières;
- Le tronçon ferroviaire au port de Sept-Îles;
- La cour de triage de IMTT-Québec au port de Québec;
- Le convoyeur et l'entrepôt de la Compagnie d'arrimage de Québec;
- L'étude sur le lien informatisé sur la Traverse de Saint-Siméon;
- L'étude préalable à la construction d'un terminal pétrolier à Port Saguenay.

Quatre des six projets intermodaux réalisés sont reliés à des infrastructures. Ils ont permis d'améliorer des installations portuaires et de favoriser la compétitivité ainsi que le transport maritime sur courte distance. Des études ont également été subventionnées dans le cadre du programme d'aide au transport maritime. Une des études visait une plus grande utilisation de la traverse de Saint-Siméon. Des études environnementales et d'ingénierie ont aussi été réalisées en vue de la construction d'un terminal pétrolier à Port Saguenay.

Axe 1.1

Favoriser la compétitivité du Québec par des systèmes de transport plus efficaces pour accéder aux marchés extérieurs

• OBJECTIF :

Améliorer la qualité et le niveau de service du réseau stratégique québécois

• **Indicateur 5 :**

Dépôt d'une politique du transport maritime au gouvernement

RÉSULTAT VISÉ :

Élaborer une politique de transport maritime avec les acteurs concernés

CONTEXTE

La Politique de transport maritime et fluvial a été déposée au gouvernement en juin 2001. Le Forum de concertation sur le transport maritime dont le mandat est de veiller à la mise en œuvre des mesures de la politique a établi, de concert avec l'industrie, un plan d'action sur deux ans (septembre 2004 - octobre 2006) visant à favoriser la compétitivité et la promotion du transport maritime et du fleuve Saint-Laurent.

RÉSULTAT

Le *Plan d'action 2004-2006* du Forum de concertation sur le transport maritime comprend 13 objectifs et 33 actions. La mise en œuvre du plan d'action a été amorcée et se fait en partenariat public-privé pour chacun des quatre grands principes.

- *Principe de la communauté :* sensibiliser la population en général à l'importance du Saint-Laurent et du transport maritime.
  - Adoption d'un plan de communication sur la valorisation du Saint-Laurent (démarches en cours pour la mise en œuvre).
  - Élaboration d'une signature de l'industrie maritime du Québec.
  - Conception d'un site Internet sur la valorisation du Saint-Laurent qui sera mis en ligne sous peu.
- *Principe de la coopération :* renforcement de la collaboration entre l'industrie maritime et les gouvernements.
  - Démarches auprès du gouvernement fédéral par l'industrie maritime afin d'obtenir un système de tarification équitable des services de la Garde côtière canadienne (GCC).

- *Principe de la compétitivité :* promouvoir l'essor du secteur maritime.
  - Réalisation d'un plan de promotion du Saint-Laurent en fonction des quatre secteurs industriels concernés : croisières internationales, croisières-excursions, nautisme et transport maritime de marchandises (subvention du Ministère de 50 000 $).
  - Mise en place (2004) de la Table sur le transport maritime courte distance par l'association « Armateurs du Saint-Laurent » visant à soutenir les projets actuels ou à venir de transport maritime sur courte distance (information, promotion et plan stratégique de développement).
  - Poursuite des travaux du Groupe de travail sur la formation et du Comité compétitivité-environnement créé en 2004.
- *Principe du réseau et de l'intermodalité :* favoriser le développement du réseau portuaire stratégique.
  - Conservation et maintien par Transports Canada des ports commerciaux nationaux de Baie-Comeau, Gaspé, Gros-Cacouna et Matane à la suite de l'entente intervenue à l'hiver 2005.
  - Cession des autres installations portuaires (20 ports et installations maritimes) touchées par le programme de Transports Canada et versement de compensations financières aux acquéreurs.
  - Reprise des négociations entre Transports Canada et les milieux locaux désireux de prendre en charge d'autres ports (Masson-Angers et Havre-Saint-Pierre).
  - Mise en place (2004) par Transports Canada d'un Groupe de travail interprovincial sur la cession portuaire.

Axe 1.1

Favoriser la compétitivité du Québec par des systèmes de transport plus efficaces pour accéder aux marchés extérieurs

- OBJECTIF :

Améliorer la qualité et le niveau de service du réseau stratégique québécois

RÉSULTAT VISÉ :

Accélérer la construction de nouvelles infrastructures de transport dans la région de Montréal par la réalisation de deux projets de concession en partenariat avec le secteur privé

- **Indicateur** 6 :

Nombre de projets de concession en partenariat avec le secteur privé réalisés ou en cours de réalisation

Résultat atteint en 2004-2005 :

2

CONTEXTE

Le premier projet concerne le parachèvement de la partie Ouest de l'autoroute 30. La partie Ouest est envisagée en partenariat public-privé alors que la partie Est sera réalisée selon le mode conventionnel. La partie Ouest entre les villes de Châteauguay et Vaudreuil-Dorion est d'une longueur de 35 kilomètres et inclut également une section de 7 kilomètres qui reliera Salaberry-de-Valleyfield. Les travaux réalisés au cours de l'année 2004-2005 sont préalables aux travaux sur le terrain, mais non moins importants. Les acquisitions, les études et avants-projets en cours (ou complétés) permettront de bien cerner toutes les problématiques inhérentes au projet afin de lancer le chantier de l'autoroute 30 dès 2006.

Le deuxième projet soit le parachèvement de l'autoroute 25 entre l'autoroute 440 à Laval et le boulevard Henri-Bourassa à Montréal, d'une longueur de 7,2 kilomètres comporte la construction d'un pont de 1,2 kilomètre pour traverser la rivière des Prairies. La présentation du projet en audience publique par le Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE) sera la prochaine étape.

RÉSULTAT

La réalisation en partenariat public-privé (PPP) est prévue pour deux projets routiers : le parachèvement de l'autoroute 30 et celui de l'autoroute 25. En plus des études qui ont été complétées relativement au mode de réalisation en PPP[1], diverses étapes ont été franchies dans chacun de ces projets.

Pour l'autoroute 30, plusieurs décrets d'expropriation ont été obtenus au cours de 2004-2005. L'acquisition de l'emprise de la partie Ouest sera finalisée au printemps 2006. Dans le cadre de l'évaluation environnementale fédérale sur le parachèvement de l'autoroute 30, le Ministère réalisera des études complémentaires de façon à cerner les risques et les incertitudes auxquels le partenaire privé devra faire face. Enfin, des démarches sont en cours afin d'obtenir du gouvernement fédéral la loi spéciale nécessaire pour franchir le fleuve et le canal de Beauharnois.

Les résultats atteints, au cours de l'année 2004-2005, pour le parachèvement de l'autoroute 25 portent notamment sur l'élaboration du comparateur public, l'analyse comparative des deux modes de réalisation, l'analyse des structures organisationnelles de partenariat public-privé ainsi que la définition des critères de performance.

1. Tel que le décrivent la section 3.1 « La réalisation selon différents modes de réalisation privés-publics »...

Axe 1.2

Appuyer le développement socioéconomique des régions du Québec

- OBJECTIF :

  Adapter les systèmes de transport et leurs niveaux de service afin de mieux soutenir le développement des régions

RÉSULTAT VISÉ :

Soutenir le développement des régions en ciblant les interventions prioritaires par l'adoption de 14 plans régionaux

- Indicateur 7 :

  Nombre de plans de transport régionaux adoptés

- Cible 2004-2005 :

  14

Résultat atteint en 2000-2001 :

2

Résultat atteint en 2001-2002 :

2

Résultat atteint en 2002-2003 :

8

Résultat atteint en 2003-2004 :

1

Résultat atteint en 2004-2005 :

2

CONTEXTE

Par l'adoption de plans de transport régionaux, le Ministère souhaite canaliser tous les efforts afin de permettre un développement optimal des réseaux de transport dans les régions du Québec. La réalité régionale est ainsi prise en compte, notamment grâce aux mécanismes de consultation publique prévus dans le processus d'élaboration des plans de transport, mais aussi à travers la planification des organismes publics régionaux ayant une responsabilité en matière de développement régional.

RÉSULTAT

Au 31 mars 2005, 15 plans de transport régionaux avaient été adoptés, sans compter le plan de transport de l'Outaouais et le *Plan de gestion des déplacements de la région métropolitaine de Montréal* adoptés respectivement en 1996 et en l'an 2000. Au cours de l'année 2004-2005, les plans de transport du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine ont été adoptés. Il reste donc deux plans de transport régionaux à adopter : Nord-du-Québec et Montérégie.

Enfin, dans certains cas, l'élaboration de nouveaux plans d'action devrait être amorcée, les plans initiaux étant arrivés à échéance ou sur le point de l'être. C'est le cas des régions de l'Outaouais (2003), l'Estrie (2005), Lanaudière (2005) et des Laurentides (2006).

Axe 1.2

Appuyer le développement socioéconomique des régions du Québec

• OBJECTIF :

Adapter les systèmes de transport et leurs niveaux de service afin de mieux soutenir le développement des régions

RÉSULTAT VISÉ :

Maintenir la qualité du réseau routier supérieur québécois, notamment par des interventions soutenues d'entretien curatif et préventif

• Indicateur 8 :

Proportion des chaussées du réseau routier supérieur québécois[16] en bon état

• Cible 2004-2005 :

66 %

Résultat atteint en 2001-2002 :

63,1 %

Résultat atteint en 2002-2003 :

64,3 %

Résultat atteint en 2003-2004 :

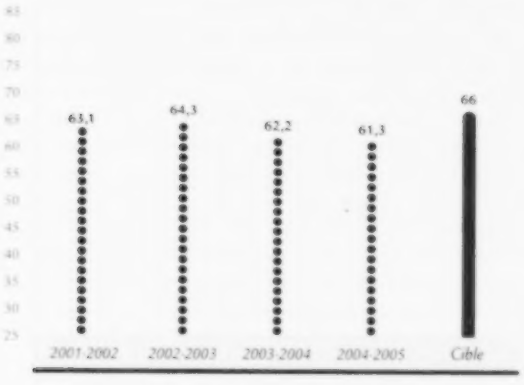
62,2 %

Résultat atteint en 2004-2005 :

61,3 %

Réseau routier supérieur

% des chaussées en bon état



Source : ministère des Transports

CONTEXTE

Le Ministère contribue au développement socioéconomique du Québec en assurant le maintien d'infrastructures de transport qui permettent une desserte efficace et qui répondent de façon sécuritaire aux besoins de mobilité de chacune des régions. L'entretien adéquat du réseau routier revêt à cet égard une importance primordiale.

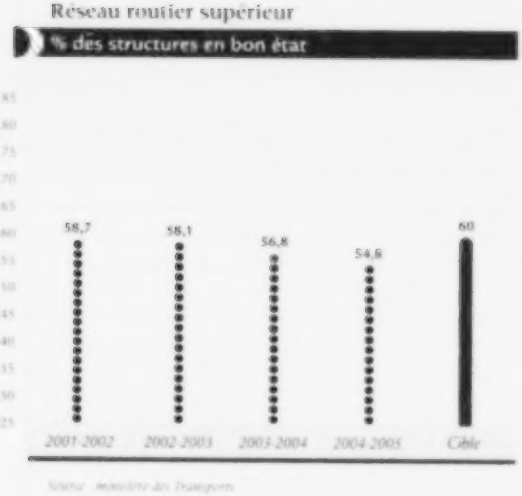
RÉSULTAT

Comme pour les chaussées du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur, l'indicateur utilisé pour mesurer la qualité du réseau est l'indice de rugosité international (IRI). À la fin de 2004, 61,3 % du réseau routier québécois présente une chaussée considérée en bon état selon cet indice. Il s'agit d'une baisse de 0,9 point de pourcentage par rapport à 2003, et la plus faible proportion observée depuis 1999.

Toutefois, il faut noter que, au cours de 2004, plus de 72 % de la distance parcourue sur le réseau routier s'est faite sur des chaussées en bon état selon l'IRI, ce qui représente une augmentation de 0,9 point de pourcentage par rapport à 2003. Cela démontre que la stratégie d'intervention du Ministère a permis de privilégier les portions du réseau routier les plus sollicitées (72,0 % des déplacements sur chaussées en bon état comparativement à 61,3 % de kilomètres de chaussées en bon état).

La longueur du réseau routier ayant bénéficié de travaux en 2004 s'établit à 1 484,9 kilomètres. En excluant les travaux d'entretien qui totalisent 420 kilomètres, plus de 80 % des travaux routiers (892 kilomètres) ont permis de corriger une déficience en IRI et près de 90 % une déficience en IRI ou en orniérage. Par ailleurs, certains travaux d'entretien, notamment le resurfaçage mince lequel constitue près de 71 % de la longueur des travaux d'entretien en 2004, ont permis de corriger certaines déficiences en IRI.

16. *Le lecteur peut se référer à l'annexe 1 pour plus de détails sur la classification du réseau routier.*



Source : ministère des Transports

- Indicateur 9 :

  Proportion des structures du réseau routier supérieur[17] québécois en bon état

- Cible 2004-2005 :

  60 %

Résultat atteint en 2001-2002 :

58,7 %

Résultat atteint en 2002-2003 :

58,1 %

Résultat atteint en 2003-2004 :

56,8 %

Résultat atteint en 2004-2005 :

54,8 %

CONTEXTE

Le réseau routier supérieur québécois comprend quelque 4 900 structures, lesquelles incluent les ponts d'étagement, les ponts sur cours d'eau, les tunnels, les murs de soutènement et les ponceaux[18].

RÉSULTAT

À la fin de l'année 2004, 2 708 de ces structures étaient évaluées comme étant en bon état, soit 54,8 %. Ce résultat représente une baisse de 2 points de pourcentage par rapport à l'année 2003. Cela s'explique entre autres, comme il a été mentionné précédemment, par l'âge des structures et par le fait que le Ministère fait face actuellement à une pointe de besoins de réparations sur celles-ci. En 2004-2005, le nombre de structures corrigées a aussi été moindre que prévu (71 structures corrigées). Des interventions coûteuses combinées à un niveau d'investissement de l'ordre de 120 millions de dollars pour la composante travaux pourraient expliquer ce résultat. Un effort important en terme d'investissement sera nécessaire, au cours des prochaines années afin de stabiliser l'état des structures.

17. *Le lecteur peut se référer à l'annexe I pour plus de détails sur la classification du réseau routier.*
18. *Il s'agit de ponceaux dont l'ouverture est supérieure à 4,5 mètres.*

Axe 1.2

Appuyer le développement socioéconomique des régions du Québec

• OBJECTIF :

Adapter les systèmes de transport et leurs niveaux de service afin de mieux soutenir le développement des régions

RÉSULTAT VISÉ :

Maintenir un service adéquat de transport aérien entre les régions et les grands centres

• **Indicateur 10 :**

Nombre de liaisons aériennes régulières entre les régions du Québec et Montréal et Québec

Liaisons entre les régions du Québec et	Montréal	Québec
Résultat atteint en mars 2002	22	7
Résultat atteint en mars 2003	24	10
Résultat atteint en mars 2004	24	9
Résultat atteint en mars 2005	26	9

Source : OAG Flight Guide produit par OAG Worldwide Limited

CONTEXTE

L'industrie du transport aérien vit, depuis quelques années, une période marquée par l'abandon de services, une augmentation des coûts de transport ainsi que par la disparition de certains transporteurs. Au Québec, ces changements se sont manifestés par l'arrêt des activités de Québecair Express qui desservait la Gaspésie, les Îles-de-la-Madeleine et la Côte-Nord. Ce vide a rapidement été comblé, mais démontre que la concurrence demeure limitée pour la plupart des marchés régionaux. Dans ce contexte, le Ministère voit à ce que soit assurée la desserte aérienne des régions éloignées tout au long de l'année, avec une préoccupation plus grande pour les régions de ressources.

RÉSULTAT

Dans l'ensemble, malgré le retrait de Québecair Express, le nombre de liaisons aériennes a augmenté en raison de l'addition de services directs pour les communautés nordiques, auparavant effectués par correspondance.

Parmi les facteurs pouvant expliquer les résultats atteints pour l'année 2004-2005, signalons l'ajout de nouvelles liaisons offertes par le transporteur Air Inuit. Ainsi, les communautés de Kuujjuaq, Ivujivik et Schefferville profitent maintenant de nouveaux liens aériens directs vers les grands centres urbains. Air Canada a aussi apporté des changements à son réseau par l'interruption de la desserte entre Rouyn-Noranda, Val-d'Or et Québec. Ces services sont dorénavant offerts via Montréal.

Par ailleurs, le service Alma–Montréal, auquel le ministère des Transports a contribué financièrement en 2003, a été maintenu. De plus, le Ministère a continué d'appliquer le programme d'aide relatif à la réduction des tarifs aériens pour les habitants des régions du Nunavik, de la Basse-Côte-Nord et des Îles-de-la-Madeleine.

Afin de contrer l'instabilité du transport aérien régional, le gouvernement du Québec a conclu, en janvier 2003, une entente avec Air Canada. En vertu de cette entente, Air Canada s'est engagé à maintenir, pendant trois ans, ses services régionaux et à appliquer une nouvelle tarification sur un nombre important de sièges de son réseau. Malgré une longue période sous protection judiciaire, marquée de restructurations importantes, Air Canada a maintenu et respecté cette entente.

Axe 1.2

Appuyer le développement socioéconomique des régions du Québec

- OBJECTIF :

  Adapter les systèmes de transport et leurs niveaux de service afin de mieux soutenir le développement des régions

RÉSULTAT VISÉ :

Faciliter l'intégration des services de transport de personnes selon les particularités des régions

- **Indicateur 11 :**

  Nombre de projets régionaux de mise en commun des services de transport de personnes subventionnés

Résultat atteint en 2001-2002 :

14 projets régionaux

Résultat atteint en 2002-2003 :

14 projets régionaux

Résultat atteint en 2003-2004 :

34 projets régionaux

Résultat atteint en 2004-2005 :

35 projets régionaux

CONTEXTE

Le Programme d'aide gouvernementale au transport collectif en milieu rural est en vigueur depuis le 1er janvier 2003. Il vise à favoriser, dans les milieux ruraux, l'accessibilité à des services efficaces et efficients, la viabilité des services offerts à la population, la mise en commun des ressources, le développement de la collaboration et du partenariat entre les acteurs (ministère des Transports, milieu municipal, transporteurs, usagers) et la responsabilisation du milieu quant à la détermination de ses besoins et l'élaboration de solutions concrètes.

RÉSULTAT

Pour l'année 2004-2005, 35 projets de transport collectif rural ont été approuvés par le ministère des Transports. Ces projets ont bénéficié à 34 MRC et une municipalité. Elles ont permis la réalisation de 9 études et le versement de 27 subventions pour des dépenses d'exploitation de services de transport (un projet a reçu à la fois l'aide aux études et la subvention à l'exploitation) pour une contribution financière totale de 746 428 dollars.

Quoique, pour une grande partie de ces projets, l'activité de transport soit encore dans une phase préliminaire, les commentaires provenant d'organismes de promotion donnent à penser que ces expériences sont perçues de manière très positive par les usagers.

Axe 1.2

Appuyer le développement socioéconomique des régions du Québec

• OBJECTIF :

Adapter les systèmes de transport et leurs niveaux de service afin de mieux soutenir le développement des régions

RÉSULTAT VISÉ :

Contribuer au cyclotourisme dans les régions par un apport financier à l'aménagement de la Route verte, qui sera terminée en 2007

• Indicateur 12 :

Pourcentage du circuit de la Route verte réalisé

• Cible 2007 :

Plus de 95 %

Résultat atteint en 2001-2002 :

67 %

Résultat atteint en 2002-2003 :

74 %

Résultat atteint en 2003-2004 :

76 %

Résultat atteint en 2004-2005 :

78 %

CONTEXTE

Le Ministère contribue au développement économique des régions par une implication financière dans la réalisation de projets qui sont de nature à stimuler l'industrie récréotouristique locale, notamment par l'aménagement de la Route verte. La Route verte est une idée originale de Vélo Québec, réalisée conjointement avec le ministère des Transports, le gouvernement du Québec et des partenaires régionaux. Le projet de la Route verte vise la mise sur pied d'un itinéraire cyclable de 4 353 kilomètres à la grandeur du Québec.

RÉSULTAT

En 2004-2005, l'aménagement de la Route verte s'est poursuivi pour atteindre 78 % de l'objectif soit 3 401 kilomètres. En octobre 2004, le Ministère a annoncé que l'objectif d'inauguration de la Route verte était repoussé jusqu'en 2007, permettant ainsi à l'ensemble des partenaires de progresser dans le parachèvement de l'itinéraire. Au cours de l'année 2004-2005, le Programme d'aide financière au développement de la Route verte a permis d'initier la construction de 170 kilomètres de voies cyclables répartis sur 19 projets et totalisant des subventions de 2,5 millions de dollars. Enfin, au cours de l'année 2004-2005, le Ministère a réalisé plus de 87 kilomètres d'aménagement cyclable sur les routes dont il assume l'entretien. Ces aménagements représentent un investissement direct de plus de 4,6 millions de dollars.

Axe 1.3

Accroître l'efficacité des systèmes de transport dans les grandes agglomérations

• OBJECTIF :

Faciliter les déplacements dans les grandes agglomérations tout en contribuant à la préservation de la qualité de vie et de l'environnement

RÉSULTAT VISÉ :

Accroître l'utilisation des modes autres que l'usage individuel de l'automobile afin de limiter la congestion, notamment par l'adaptation des programmes d'aide financière au transport en commun

• Indicateur 13 :

Achalandage du transport en commun

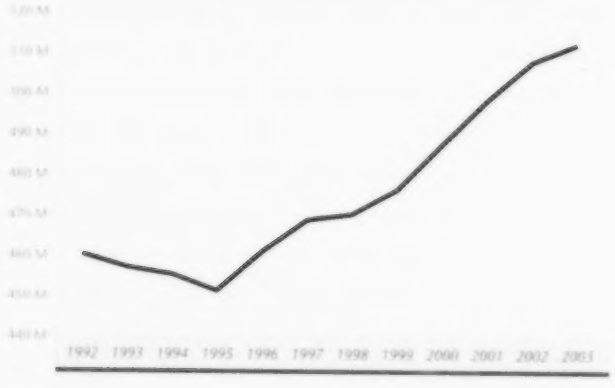
CONTEXTE

Le Ministère entend contribuer à l'amélioration de la compétitivité économique des grandes agglomérations du Québec et de leur qualité de vie, en privilégiant des mesures de réduction de la congestion, dont l'utilisation accrue du transport en commun et des autres modes alternatifs à l'automobile.

RÉSULTAT

Au moment de la rédaction du *Rapport annuel de gestion 2004-2005*, les données réelles de 2004 n'avaient pas encore été publiées. En 2003, l'achalandage du transport en commun dans les grandes agglomérations urbaines du Québec s'élevait, selon les données fournies par les organismes de transport, à près de 510,8 millions[19] de personnes transportées.

Achalandage du transport en commun
RMR
1992 - 2003

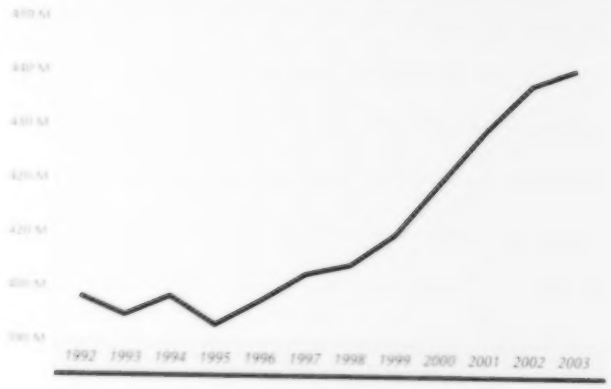


Depuis 1995, l'achalandage du transport en commun n'a cessé d'augmenter. Cette hausse de plus de 58,5 millions est attribuable en grande partie à l'augmentation de l'utilisation du transport en commun (métro et autobus) sur l'île de Montréal (47 % de la hausse) et des trains de banlieue dans la région de Montréal (16 % de la hausse). Les régions de Québec et de Gatineau montrent respectivement 11 % et 9 % de l'augmentation générale de la période 1995-2003.

19. *À noter que les données sur l'achalandage du transport en commun sont présentées sur la base de l'année civile.*

Achalandage du transport en commun
RMR Montréal

1992 – 2003



Au cours de l'année 2004-2005, l'aide financière que le Ministère accorde aux organismes de transport en commun s'est traduite de la façon suivante :

- Une aide financière de 174,7 millions de dollars pour des immobilisations destinée aux sociétés de transport en commun dans les grandes agglomérations urbaines ainsi qu'à l'Agence métropolitaine de transport de Montréal;
- Une subvention pour le fonctionnement totalisant 20 millions de dollars (dont un montant de 12 millions de dollars a été versé en 2004-2005) afin de permettre d'équilibrer le budget de 9 sociétés de transport en commun pour l'année 2005 soit d'ici la mise en place d'un nouveau cadre financier.
- Une aide à l'exploitation destinée aux organismes municipaux et intermunicipaux de transport en périphérie des grandes agglomérations et dans les petites villes. Cette aide s'élève à 21,4 millions de dollars pour 2004-2005.
- Une aide compensant les organismes de transport touchés pour le manque à gagner consécutif au retrait de certaines municipalités de l'obligation de payer la contribution au transport en commun. Soulignons que, depuis 2002, le gouvernement a dispensé les automobilistes de ces municipalités de payer cette contribution en raison de la non-accessibilité aux services. Pour l'année 2005, cette compensation s'élève à 3,4 millions de dollars et le versement a eu lieu en 2004-2005.

Enfin, le transfert du montant perçu pour le droit annuel de 30 dollars imposé en vertu du Fonds des contributions des automobilistes au transport en commun dans les régions métropolitaines de recensement du Québec transite par le Ministère. Pour l'année 2004, cela représente un montant de 66,5 millions de dollars qui a été réparti entre l'Agence métropolitaine de transport et les sociétés de transport de Québec, de l'Outaouais, de Sherbrooke, de Trois-Rivières, de Saguenay et de Lévis. À ce montant s'ajoute, pour la région de Montréal, le produit de la taxe de 0,015 dollar le litre sur le carburant (le versement effectué par le ministère des Finances du Québec représente 50 millions de dollars).

• OBJECTIF :

Accroître la participation financière du gouvernement fédéral à l'amélioration des infrastructures routières québécoises (*Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005*)

• **Indicateur 14 :**

Montant des contributions financières du gouvernement fédéral ayant fait l'objet d'ententes

RÉSULTAT VISÉ :

Conclusion d'ententes

CONTEXTE

Le Ministère appuie le développement économique du Québec et de ses régions par la réalisation de projets de développement du réseau routier bien ciblés. Ces interventions ont pour objectif de faciliter les déplacements dans les principaux corridors interrégionaux et transfrontaliers au Québec. Au cours des dernières années, plusieurs programmes ont été mis en place par le gouvernement fédéral afin de contribuer à l'amélioration des infrastructures routières stratégiques. Le gouvernement du Québec entend bénéficier de ces programmes et conclure des ententes Canada-Québec qui auront pour effet d'accroître le niveau de participation financière du gouvernement fédéral à l'amélioration des infrastructures routières québécoises.

RÉSULTAT

L'année 2004-2005 a donné lieu à la ratification d'une nouvelle entente formelle (voir section 3.1 *Les résultats atteints relativement aux nouvelles priorités gouvernementales*) entre les gouvernements du Québec et du Canada ainsi qu'à la poursuite de travaux importants dans le cadre d'autres ententes en vigueur.

Les contributions fédérales facturées ou à facturer pour l'année financière 2004-2005 ont totalisé quelque 110 millions de dollars pour l'ensemble des ententes en vigueur sur les infrastructures routières sous la responsabilité du Ministère. La plus grande part de cette somme, soit près de 93 millions de dollars, fut utilisée pour poursuivre la réalisation de travaux majeurs de réhabilitation et d'amélioration sur l'autoroute 10, l'autoroute 15, l'autoroute 40 dans la région de Montréal, l'autoroute 20 dans la région de Québec, la route 185 dans les secteurs de Rivière-du-Loup et de Dégelis dans la région du Bas-Saint-Laurent, dans le cadre du Programme stratégique d'infrastructures routières (PSIR), volet *Construction routière*, pour lequel une entente avait été conclue en août 2003.

Quelque 10 millions de dollars de contribution fédérale ont été investis en travaux d'amélioration de l'autoroute 15 entre Lacolle et Montréal, réalisés dans le cadre du Programme stratégique d'infrastructures routières (PSIR), volet *Amélioration à des points de passage frontaliers*, pour lequel une entente avait été conclue en juillet 2002.

Enfin, près de 7 millions de dollars de contribution fédérale ont principalement permis d'amorcer le parachèvement du boulevard McConnell-Laramée à Gatineau, dont le financement s'inscrit dans le cadre de l'Entente Canada-Québec sur l'amélioration du réseau routier dans le secteur québécois de la Capitale nationale, en vigueur depuis 1972.

ORIENTATION **2** DES TRANSPORTS PLUS SÉCURITAIRES EN COLLABORATION AVEC TOUS LES ORGANISMES PRIVÉS ET PUBLICS CONCERNÉS

Axe 2.1

Accroître la sécurité dans les transports

• OBJECTIF :

Réduire le nombre de morts et de blessés graves attribuables aux accidents routiers d'ici 2005

RÉSULTAT VISÉ :

Contribuer à réduire le nombre de morts à moins de 650 et de blessés graves à moins de 4 750 en 2005 sur les routes du Québec

• Indicateur 15 :

Nombre de morts et de blessés graves sur les routes du Québec

• Cible 2004-2005 :

Moins de 650 morts

Moins de 4 750 blessés graves

	Nombre de morts	Nombre de blessés graves
Résultat atteint en 1994	794	5 853
Résultat atteint en 1995	845	5 599
Résultat atteint en 1996	858	5 725
Résultat atteint en 1997	766	5 725
Résultat atteint en 1998	685	5 682
Résultat atteint en 1999	762	5 224
Résultat atteint en 2000	765	5 386
Résultat atteint en 2001	610	5 064
Résultat atteint en 2002	704	5 451
Résultat atteint en 2003	623	6 071
Résultat atteint en 2004	647	6 038

CONTEXTE

Au cours des dernières années, le Québec a amélioré la sécurité sur le réseau routier québécois. Malgré toutes ces améliorations, il y a encore trop de Québécois victimes d'accidents sur les routes. C'est pourquoi, le Ministère et ses partenaires, notamment la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), les municipalités et les services policiers, continuent de faire de la sécurité routière une de leurs priorités.

RÉSULTAT

Par rapport à l'année 2003, le nombre de morts a augmenté de 3,9 % et le nombre de blessés graves a diminué légèrement de 0,5 %. Cependant, ces résultats doivent être interprétés avec précaution. C'est qu'en matière de sécurité routière, l'analyse de l'évolution du bilan routier doit être considérée sur une période assez longue, au moins cinq ans, pour tenir compte des fluctuations aléatoires des facteurs conjoncturels.

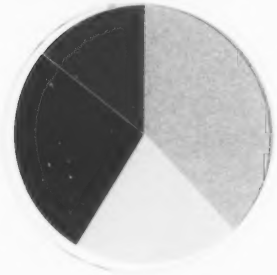
Ainsi, pour la période 1995-1999 par rapport à celle de 2000-2004, le nombre moyen de morts a diminué de 14,4 % passant de 783 à 670. Pour ces mêmes périodes, le nombre moyen de blessés graves est passé de 5 591 à 5 602 soit une augmentation de 0,2 %. Depuis 1989, les efforts de tous les partenaires en sécurité ont ainsi permis de diminuer le nombre de morts de 42,6 % malgré une augmentation de 37,3 % du nombre de kilomètres parcourus.

ANNÉE	NOMBRE DE MORTS	NOMBRE DE VÉHICULES EN CIRCULATION	MILLIARDS DE KILOMÈTRES PARCOURUS
1989	1 128	3 527 761	64,8
1994	794	3 750 971	77,8
1999	762	4 054 386	82,7
2004	647	4 560 973	89,0

Malgré cette tendance à la baisse, il est essentiel de maintenir les efforts en cette matière, car il est de plus en plus difficile d'améliorer le bilan routier. En 2004-2005, le Ministère a travaillé conjointement avec ses partenaires, notamment la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), les municipalités et les services policiers, afin de mettre en place des mesures permettant de réduire le nombre de victimes d'accidents sur le réseau routier. Pour y arriver, le Ministère a investi 301,6 millions de dollars pour l'amélioration de la sécurité routière, dont 257,9 millions de dollars dans des travaux sur le réseau routier et 43,7 millions de dollars pour l'entretien des équipements de sécurité. Ces investissements en sécurité routière sont détaillés au graphique ci-dessous. Enfin, il faut souligner que 185 millions de dollars ont été alloués pour l'entretien hivernal des routes.

Investissement en sécurité au ministère des Transports en 2004-2005

(301,6 M$)



Amélioration du réseau routier
114,5 millions de dollars (38 %)

Développement du réseau routier
62,1 millions de dollars (20,6 %)

Conservation des chaussées et autres éléments
81,3 millions de dollars (27 %)

Entretien des équipements de sécurité
43,7 millions de dollars (14,4 %)

RÉSULTAT VISÉ :

Contribuer à réduire le nombre de morts à 650 et de blessés graves à 4 750 en 2005 sur les routes du Québec, notamment par un entretien efficace et adapté à la densité de la circulation durant l'hiver

Indicateur 16 :

- *Taux moyen de respect des niveaux de service pour l'entretien d'hiver sur les routes sous la responsabilité du Ministère*[20-21]

Résultat atteint en 2003-2004 :

Indicateur en cours de mise au point

Résultat atteint en 2004-2005 :

91,2 %

CONTEXTE

Plusieurs administrations, responsables de la gestion d'un réseau routier, sont confrontées au même défi soit d'assurer aux usagers en période hivernale un réseau sécuritaire et fiable. Il s'agit ici d'une mission essentielle et prioritaire qui contribue directement au développement économique par le maintien de la mobilité et de la sécurité sur le réseau routier des activités de transport des personnes et des marchandises.

Le Ministère a entrepris, au cours des années, plusieurs démarches d'amélioration de la performance afin d'accroître son efficacité en matière d'entretien hivernal. Une de celles-ci est la mesure du rendement de la performance du produit et service « Déneigement et déglaçage » livré aux usagers. Il s'agit ici de la mesure du « Taux de respect des exigences en entretien hivernal », indicateur de performance, pour l'ensemble des entrepreneurs (près de 400) qui réalisent à contrat, pour le compte du Ministère, l'entretien de tronçons du réseau routier québécois.

20. *L'indicateur vise à mesurer, pour l'ensemble des routes sous la responsabilité du Ministère, la conformité des services fournis par les entrepreneurs relativement aux exigences et aux spécifications identifiées aux documents contractuels. Chaque circuit d'entretien d'hiver, réalisé par les entrepreneurs, est évalué selon une grille contenant des critères de qualité de service, touchant entres autres, la qualité du service rendu en déneigement déglaçage, la qualité des ressources, la qualité des communications et collaborations ainsi que le respect des échéances.*

21. *L'indicateur ne couvre que les circuits entretenus par les entrepreneurs (66 %) du réseau) excluant les circuits entretenus par les municipalités et par les équipes du Ministère, ce qui représente 34 % du réseau routier du Ministère.*

RÉSULTAT

Pour l'année 2004-2005, le taux moyen de respect des niveaux de service pour l'entretien d'hiver sur les routes sous la responsabilité du Ministère atteint 91,2 %. Il est à noter que le Ministère est la seule administration routière au Canada à avoir développé ce type d'indicateur de mesure de la performance en exploitation du réseau en période hivernale. Cet outil de mesure, qui est maintenant implanté dans l'ensemble des unités territoriales, vise à mesurer le rendement atteint et à améliorer le service offert à la clientèle par l'analyse qui en découle et la mise en œuvre de processus d'amélioration. Le Ministère a déployé des efforts soutenus au cours de trois dernières saisons hivernales (saisons hivernales 2001-2002, 2002-2003 et 2003-2004) afin d'ajuster les paramètres d'évaluation de cet indicateur et pour s'assurer de la qualité des intrants.

Axe 2.1

Accroître la sécurité dans les transports

- OBJECTIF :

Réduire le nombre de morts et de blessés graves attribuables aux accidents routiers d'ici 2005

RÉSULTAT VISÉ :

Parmi les interventions d'entretien d'été, accorder la priorité à celles qui ont un impact sur la sécurité, notamment par le marquage, la réparation de glissières et le nivellement des accotements

- **Indicateur 17 :**

Nombre de kilomètres de marquage réalisés

Résultat atteint en 2001-2002 :

69 323 km

Résultat atteint en 2002-2003 :

71 517 km

Résultat atteint en 2003-2004 :

67 138 km

Résultat atteint en 2004-2005 :

69 072 km

CONTEXTE

L'entretien des équipements de sécurité et des abords de route est essentiel pour assurer la sécurité des usagers de la route, qu'il s'agisse du marquage des chaussées, de la réparation des glissières ou du nivellement des accotements. L'importance accordée au marquage tient au fait qu'un marquage visible dans toutes les conditions atmosphériques facilite la circulation routière et augmente la sécurité des usagers de la route. Le marquage, c'est-à-dire l'application de peinture traditionnelle (alkyde ou latex) ou époxy pour la séparation des voies et sur le bord de la chaussée, se fait à une fréquence qui varie en fonction du type de peinture, de la catégorie de la route et selon qu'il s'agit du centre de la chaussée ou des bords.

Le marquage avec les produits de moyenne durée (époxy) est en progression. En effet, le marquage à l'époxy a une durée de vie plus longue que les autres produits de marquage. La stratégie de marquage à l'époxy vise l'ensemble des lignes de démarcation centrales du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur (RSSCE) et des sections du réseau supérieur à fort achalandage.

RÉSULTAT

En 2004-2005, le Ministère a procédé au marquage de la chaussée sur une longueur de 69 072 kilomètres dont 61 140 kilomètres de lignes de marquage traditionnel et 7 932 kilomètres de lignes de marquage à l'époxy. Le montant dépensé pour toutes les opérations de marquage s'élève à 17,3 millions de dollars dont 63 % pour le marquage traditionnel et 37 % pour l'époxy.

- **Indicateur 18 :**

  Pourcentage des accotements en gravier dont le niveau a été ramené à celui du revêtement d'asphalte[22]

  Résultat atteint en 2001-2002 :

  136,4 %

  Résultat atteint en 2002-2003 :

  125,9 %

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  128,6 %

  Résultat atteint en 2004-2005 :

  121,6 %[23]

CONTEXTE

Chaque printemps, afin de réduire les risques de perte de contrôle lorsqu'un véhicule sort de la chaussée asphaltée, le Ministère voit à ramener le niveau des accotements en gravier à celui du revêtement d'asphalte (reprofilage des accotements) et à maintenir ce niveau au cours de l'année. Ces travaux de reprofilage des accotements se font à plus d'une reprise sur certains tronçons.

RÉSULTAT

Au cours de 2004-2005, le pourcentage du nombre de kilomètres d'accotements en gravier dont le niveau a été ramené à celui du revêtement d'asphalte (39 152 kilomètres) par rapport au nombre total de kilomètres d'accotement en gravier (32 172 kilomètres), pour l'ensemble du Québec, s'établit à 121,6 %. Le coût de ces travaux d'entretien s'établit à 3 186 505 dollars. La différence entre le kilométrage de l'inventaire et celui des travaux réalisés, s'explique par le fait que les opérations de reprofilage ont été exécutées plusieurs fois sur des sections problématiques au cours de la saison.

22. *Il s'agit, en fait, de reprofiler les accotements en gravier ; on a dû, de reparer les accotements soit en leur redonnant leur profil granulé en cela, mais généralement surtout en matériau, soit en leur donnant un profil amélioré.*

23. *Sur certains tronçons de route plus achalandés, les accotements en gravier sont ramenés au niveau de revêtement d'asphalte plus d'une fois dans l'année ce qui explique un résultat supérieur à 100 %.*

Axe 2.1

Accroître la sécurité dans les transports

- OBJECTIF :

Réduire le nombre de morts et de blessés graves attribuables aux accidents routiers d'ici 2005

RÉSULTAT VISÉ :

Contribuer à réduire le nombre de morts à 120 et de blessés graves à 380 dans les accidents impliquant un camion lourd en 2005, notamment par la mise en œuvre des recommandations de la *Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds* s'adressant au Ministère

- Indicateur 19 :

Nombre de morts et de blessés graves dus aux accidents impliquant un camion lourd

Résultat atteint en 2004-2005 :

Nombre de morts : 129

Nombre de blessés graves : 454

Année	Nombre de morts dus aux accidents impliquant un camion lourd	Nombre de blessés graves dus aux accidents impliquant un camion lourd
1995	148	423
1996	138	437
1997	148	507
1998	131	472
1999	141	427
2000	141	403
2001	108	403
2002	132	409
2003	112	486
2004	129	454

CONTEXTE

En raison de leur taille et de leur nombre, les véhicules lourds posent un problème particulier en matière de bilan routier. Le Ministère y porte donc une attention spéciale dans son objectif visant à réduire le nombre de morts et de blessés graves attribuables aux accidents routiers. La création de la *Table permanente gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds*, l'adoption de la *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds* et la création d'un forum sur le camionnage général témoignent de la volonté du gouvernement d'améliorer la sécurité sur les routes. Par ailleurs, à l'échelle canadienne, la SAAQ participe à des travaux visant à revoir la réglementation sur les heures de conduite et de travail.

RÉSULTAT

Par rapport à 2003, le nombre de morts a augmenté de 15,2 % et le nombre de blessés graves a diminué de 6,6 %. Là encore, ces résultats doivent être interprétés avec précaution et l'analyse de l'évolution des résultats doit être considérée sur une période assez longue. Ainsi, le nombre moyen de morts de la période 1995-1999 par rapport à celui de 2000-2004 a diminué de 11,9 % passant de 141 à 124. Quant au nombre moyen de blessés graves, il a diminué de 453 à 431 pour une diminution de 4,9 %.

Globalement, on constate que le bilan routier concernant le nombre de morts et de blessés graves impliquant un véhicule lourd s'est amélioré, en moyenne au cours des cinq dernières années, comparativement aux cinq années précédentes. C'est pourquoi, les efforts pour atteindre les objectifs de réduction du nombre de morts et de blessés graves seront poursuivis.

Axe 2.1

Accroître la sécurité dans les transports

• OBJECTIF :

Réduire le nombre de morts et de blessés graves attribuables aux accidents routiers d'ici 2005

• Indicateur 20 :

Nombre d'interventions conjointes avec des organismes privés et publics concernés par la sécurité en transport

RÉSULTAT VISÉ :

Favoriser une plus grande concertation entre les organismes privés et publics concernés par la sécurité routière

CONTEXTE

La sécurité routière fait partie des principales préoccupations du ministère des Transports et de ses nombreux partenaires publics, parapublics et privés. La concertation avec une multitude de partenaires dont notamment les services policiers, les coroners et les associations représentant l'ensemble des usagers est essentielle dans l'atteinte des objectifs du Ministère en sécurité routière. Ce partenariat se traduit, pour le Ministère, par un travail de coordination et de participation au sein de nombreux groupes de travail ou comités, auxquels participent également plusieurs acteurs en sécurité, selon la nature des problématiques évaluées ou des mandats à réaliser.

RÉSULTAT

En 2004-2005, le Ministère a coordonné les activités des comités et groupes de travail suivants :

- **Comité d'évaluation sur les pneus d'hiver**
  Le Comité d'évaluation doit faire ses recommandations en 2005 à l'égard des options pouvant favoriser l'utilisation de pneus d'hiver.
- **Table gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds**
  La Table a pour rôle de définir et mettre en œuvre des mesures concrètes en vue de réduire le nombre d'accidents mettant en cause des véhicules lourds.
- **Groupe de travail sur le motocyclisme québécois**
  Ce groupe de travail a été formé en juin 2004 en vue d'examiner les préoccupations exprimées au ministre des Transports par le Comité d'action politique motocyclisme (CAPM) agissant au nom des motocyclistes du Québec.
- **Comité permanent de liaison Transports-Municipalités**
  Le Comité permanent tient des rencontres régulières pour échanger sur de nombreux sujets de transport dont notamment la sécurité routière.
- **Comité de suivi sur le virage à droite au feu rouge (VDFR)**
  Ce comité était chargé de suivre l'évolution de la situation et de s'assurer du suivi du plan d'action élaboré dans le cadre de la mise en application du VDFR.
- **Comité interministériel sur les véhicules hors route (VHR)**
  Ce comité a été formé afin de rédiger le document de réflexion devant servir de base de discussion lors de la consultation publique qui a débuté au printemps 2005.
- **Groupes de travail sur des projets pilotes de diagnostic local de sécurité routière**
  Des groupes de travail ont été mis en place au Bas-St-Laurent–Gaspésie et à Sherbrooke pour développer et expérimenter des démarches et des outils de diagnostic en matière de sécurité routière qui pourraient s'appliquer au réseau routier municipal.

- **Groupe de travail sur la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (Loi 430)**
  Les membres du groupe de travail ont élaboré des amendements à la Loi dans le but d'harmoniser la réglementation québécoise à celle des provinces et états voisins et afin de respecter les engagements du rapport d'évaluation de 2001. L'entrée en vigueur de la Loi est prévue pour le 1er janvier 2006.

- **Groupe de travail sur la gestion du bruit (frein moteur) en milieu municipal**
  Des modifications au *Code de la sécurité routière* (CSR) ont été sanctionnées le 6 avril 2004 afin de permettre aux municipalités d'interdire l'utilisation du frein moteur. Ce nouveau pouvoir municipal entrera en vigueur par décret à une date ultérieure suite à une consultation des intervenants sur son application.

En 2004-2005, le Ministère a également participé aux travaux des comités et groupes de travail suivants :

- **Refonte du *Code de la sécurité routière***
  Ce comité a pour objectif de réviser certains aspects du *Code de la sécurité routière* du Québec.

- **Table de concertation sur la vitesse au volant**
  La Table de concertation sur la vitesse a été mise sur pied à la demande de la SAAQ afin de soumettre des recommandations au ministre des Transports visant à réduire le nombre et la gravité des accidents reliés à la vitesse au volant.

- **Comité de concertation SAAQ-COPS**
  Ce groupe de travail, sous la responsabilité de la SAAQ, a pour mandat d'assurer un échange régulier d'information entre les représentants des organisations policières (COPS) et les différents partenaires gouvernementaux en matière de sécurité routière.

- **Direction sécurité routière de l'AQTR**
  L'Association québécoise du transport et des routes (AQTR) a mis en place plusieurs groupes de travail (direction) dans différents domaines du transport, notamment celui de la Direction sécurité routière.

- **Comité de sécurité routière de l'Association des transports du Canada (ATC)**
  Le Ministère est membre actif du Comité de sécurité routière (forum technique pancanadien).

- **Association mondiale de la route (AIPCR)**
  Le Ministère s'implique de manière importante dans les différentes activités de l'AIPCR, dont les travaux des différents comités techniques.

Par ailleurs, le Ministère a réalisé plusieurs missions en France, en 2004-2005, dans le cadre des coopérations suivantes :

- **Constitution d'un réseau d'excellence en sécurité routière**
  Deux missions ont été effectuées avec les chercheurs de l'Institut national de recherche sur les transports et la sécurité (INRETS) en vue de constituer un cadre international durable pour l'échange et la recherche scientifique dans le domaine des politiques publiques de sécurité routière.

- **Mission technique sur la sécurité, la voirie urbaine et les travaux routiers**
  Cette mission avait pour but d'échanger sur la conception de grands projets routiers en milieu fortement urbanisé et sur la sécurité relativement à la gestion globale des travaux, et de faire état de l'expertise québécoise.

ORIENTATION **3** UNE ORGANISATION PLUS PERFORMANTE POUR AMÉLIORER LES SERVICES À LA POPULATION

Axe 3.1

Mieux servir la population

• OBJECTIF :

Améliorer la qualité du service à la population

• **Indicateur 21 :**

Taux de satisfaction de la population à l'égard des produits et services ciblés

RÉSULTAT VISÉ :

Augmenter la satisfaction de la population à l'égard des produits et services ciblés

Résultat atteint en 2004-2005 :

	SATISFAITS (Très ou assez)				INSATISFAITS (Peu ou pas du tout satisfaits)				NSP / NRP			
	01-02	02-03	03-04	04-05	01-02	02-03	03-04	04-05	01-02	02-03	03-04	04-05
État de la chaussée	54 %	56 %	60 %	**50 %**	44 %	43 %	38 %	**49 %**	2 %	1 %	2 %	**1 %**
Sécurité sur les routes	72 %	73 %	79 %	**73 %**	27 %	26 %	19 %	**26 %**	1 %	1 %	2 %	**1 %**
Entretien des routes l'hiver	65 %	75 %	77 %	**76 %**	33 %	22 %	19 %	**22 %**	2 %	2 %	4 %	**2 %**
Signalisation de destination sur les panneaux verts	80 %	n.d.	n.d.	**n.d.**	18 %	n.d.	n.d.	**n.d.**	2 %	n.d.	n.d.	**n.d.**

CONTEXTE

Depuis quatre ans, le Ministère consulte la population québécoise afin de mesurer son degré de satisfaction à l'égard des services qui lui sont offerts. Cette consultation permet notamment au Ministère de corriger ou d'ajuster ses actions afin d'améliorer la qualité du service à la population.

RÉSULTAT

À l'automne 2004, 1 762 personnes âgées de 18 ans et plus ont répondu au sondage concernant certains questions relevant du Ministère soit l'état de la chaussée, la sécurité sur les routes et l'entretien d'hiver.

État de la chaussée

En 2004, on assiste à une baisse généralisée de l'opinion à l'égard de l'état de la chaussée. Un Québécois sur deux (50 % dont 4 % de « très satisfait ») se considère satisfait de l'état de la chaussée de l'ensemble du réseau routier (à l'exclusion des rues des villes et villages). La moitié des Québécois (50 %) ont aussi l'impression que la qualité du réseau dans son ensemble s'est détériorée au cours des 5 dernières années.

La sécurité des routes

La satisfaction générale du niveau de sécurité de l'ensemble des routes du Québec enregistre aussi une baisse de six points en 2004 (73 % contre 79 % en 2003). L'enquête révèle également une détérioration de la perception de la sécurité des autoroutes. Il y a un an, 81 % des Québécois considéraient les autoroutes comme étant sécuritaires; cette proportion est passée à 75 % en 2004.

L'entretien des routes l'hiver

L'étude 2004 démontre une stabilité de l'opinion avec plus de trois personnes sur quatre se déclarant satisfaites (76 %) de l'entretien hivernal sur l'ensemble du réseau routier (à l'exclusion des rues des villes et villages). Ces résultats confirment les gains enregistrés en 2002-2003.

Le Ministère fait, en ce moment, une analyse des résultats de l'enquête effectuée à l'automne 2004 afin de déterminer s'il y a lieu d'apporter des améliorations aux services et à l'information qu'il offre à la population.

Axe 3.2

Implanter une gestion dynamique et plus efficace

• OBJECTIF :

Améliorer la performance de l'organisation

RÉSULTAT VISÉ :

Améliorer l'efficacité opérationnelle du Ministère, notamment par la certification ISO des 14 directions territoriales pour l'inspection des structures et par la signature de trois conventions de performance et d'imputabilité.

• Indicateur 22 :

Nombre de directions territoriales certifiées ISO pour l'inspection des structures

Cible 2004-2005 :

14

ANNÉE	Nombre de directions territoriales certifiées ISO pour l'inspection des structures
2001-2002	2
2002-2003	6
2003-2004	5
2004-2005	1
TOTAL	**14**

CONTEXTE

Dans un souci d'assurer la sécurité des usagers de la route et la saisie des données adéquates dans le système de gestion de structures ministériel, le Ministère s'est engagé dans un processus de certification ISO qui s'étend à toutes les unités territoriales pour l'inspection des structures.

RÉSULTAT

En 2004-2005, le Ministère a terminé l'implantation de la norme ISO dans les 14 directions territoriales pour ses activités d'inspection des structures. Cette opération a débuté en 2001-2002 par la certification des directions territoriales de Chaudière-Appalaches et Laurentides-Lanaudière. Pendant l'année 2002-2003, six directions territoriales ont été certifiées ISO 9001 pour l'inspection des structures, soit celles de l'Île-de-Montréal, Laval-Mille-Îles, Ouest-de-la-Montérégie, Est-de-la-Montérégie, Estrie et Outaouais. Les directions territoriales de Québec, Côte-Nord, Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau, Bas-St-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec ont été certifiées au cours de l'année 2003-2004. Enfin, au début de l'année 2004-2005, la direction Mauricie–Centre-du-Québec obtenait sa certification ISO 9001.

Axe 3.2

Implanter une gestion dynamique et plus efficace

• OBJECTIF :

Améliorer la performance de l'organisation

RÉSULTAT VISÉ :

Avoir mis en place un système d'information de gestion intégré d'ici 2005

• Indicateur 23 :

État d'avancement de la mise en place du système d'information de gestion intégrée : la solution administrative et informatique (SAI), la banque d'information corporative (BIC) et la gestion intégrée des ressources (GIRES)

Système d'information	État d'avancement
SAI exploitation	87 %
SAI géomatique	90 %
SAI gestion financière	64 %
SAI sécurité	26 %
SAI gestion des projets routiers	48 %
Banque d'information corporative (BIC)	43 %

CONTEXTE

Pour l'accomplissement de sa mission, le Ministère doit compter sur de l'information juste et accessible en tout temps. Il entend donc organiser l'ensemble de ses ressources informationnelles en un système de gestion de manière à produire de l'information plus fiable, mieux intégrée et accessible. À cet effet, la BIC vise à intégrer et à archiver l'information sur une même base de données plus conviviale. Le Ministère s'est aussi engagé dans la réalisation et l'implantation de solutions administratives et informatiques (SAI), notamment celles de l'exploitation, de la géomatique et de la sécurité et de la gestion financière et comptable afin de rendre plus efficaces ses systèmes de gestion et d'information.

À la suite de l'abandon du projet GIRES et de sa reconfiguration dans le projet SAGIR (SAGIR – système comptable et acquisition et SAGIR – RH), le Ministère a réalisé un plan d'affaires consolidé en gestion des ressources humaines, matérielles et financières, des travaux d'architecture d'arrimage de SAGIR aux systèmes ministériels et le déploiement de certaines applications en ressources humaines.

RÉSULTAT

Les activités concernant les solutions administratives et informatiques (SAI) se sont poursuivies au cours de l'année 2004-2005. Quatre SAI sont actuellement en cours : SAI exploitation, SAI géomatique, SAI sécurité et SAI gestion des projets routiers. Les SAI devraient permettre d'avoir une vision intégrée et plus large des besoins organisationnels en ce qui a trait aux objectifs, aux processus de travail, aux systèmes et aux technologies.

Le projet de la BIC a continué de progresser au cours de la dernière année. Les travaux ont principalement porté sur l'intégration de nouveaux systèmes et l'élaboration du dépôt de données en sécurité routière.

3.3 Les autres résultats du Ministère

Au cours de 2004-2005, certaines actions du Ministère n'étaient pas spécifiquement orientées vers l'atteinte de l'un ou l'autre des résultats du *Plan stratégique*. Toutefois, leur réalisation contribuait à la mission du Ministère. En voici quelques exemples.

SÉCURITÉ CONCERNANT LES VÉHICULES HORS ROUTE

Le nombre de véhicules hors route a atteint en 2004 un sommet inégalé, autant pour les motoneiges (161 440) que pour les véhicules tout-terrain (294 706). Malgré cette augmentation, le nombre moyen de décès est resté relativement stable à 58 par année. Afin d'améliorer la sécurité des utilisateurs, il est toutefois important de poursuivre les efforts de prévention, notamment en assurant un meilleur encadrement de la pratique de ces activités et en continuant les campagnes de sensibilisation.

En décembre 2004, à la suite d'un jugement rendu par la Cour supérieure et de l'adoption du *Projet de loi 90*, le gouvernement a mis en place un plan d'action pour trouver des solutions permanentes à la circulation des véhicules hors route et parvenir à un compromis entre les riverains et les utilisateurs de véhicules hors route. De plus, un comité interministériel regroupant 10 ministères concernés par les VHR a été formé. Ce comité, présidé par le ministère des Transports, a eu comme premier mandat de rédiger un document de réflexion qui a servi de base de discussion pour la consultation publique qui a débuté au printemps 2005 dans les régions du Québec. Cette consultation publique vise à trouver des compromis favorisant une cohabitation harmonieuse en assurant la quiétude et un environnement de qualité aux riverains des sentiers, tout en permettant aux utilisateurs de pratiquer leur activité de façon libre et sécuritaire.

SÉCURITÉ FERROVIAIRE

Le ministère des Transports est responsable de l'application du cadre légal et réglementaire en matière de sécurité ferroviaire sur le réseau qui relève de la compétence du Québec et sur celui des sites industriels. C'est pourquoi le Ministère a procédé au cours de l'année, entre autres, à différentes activités d'inspection pour s'assurer que les passages à niveau, les voies ferrées, les équipements ferroviaires ainsi que les modalités d'exploitation des compagnies de chemin de fer respectent les normes de l'industrie. Il a également enquêté sur les accidents ferroviaires qui se sont produit sur ces réseaux.

Ainsi, en 2004-2005, le Ministère est intervenu à 20 passages à niveau sur le réseau routier, dont il assume l'entretien, afin d'améliorer la sécurité des usagers de la route (373 421 dollars). Des montants ont été alloués à l'entretien des systèmes de protection automatique (1 069 000 dollars) ainsi qu'à la réfection de 19 passages à niveau (343 347 dollars). Le Ministère a également remboursé aux municipalités les frais d'entretien de la signalisation ferroviaire sur les routes dont la gestion leur a été confiée en 1993 (1 327 443 dollars). De plus, le Ministère a procédé à l'inspection de 315[24] passages à niveau afin de s'assurer qu'ils étaient conformes aux normes de l'industrie (localisation de panneaux de signalisation, lignes de visibilité, etc.).

TRANSPORT ADAPTÉ

En 2004-2005, le Ministère a versé 55,9 millions[25] de dollars aux 95 organismes de transport adapté (sociétés de transport en commun et municipalités) qui offrent des services de transport répondant aux besoins des personnes handicapées. Ces sommes ont été consenties dans le cadre du Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées, qui comprend un cadre financier triennal pour les années 2002-2004. Un nouveau cadre triennal a été approuvé pour les années 2005-2007.

24. Cette donnée est pour l'année civile 2004.

25. Au moment de la rédaction du Rapport annuel de gestion 2004-2005, les données réelles provenant des sociétés de transport et des municipalités, pour l'année civile 2004, n'avaient pas encore été publiées.

Des services de transport adapté sont offerts dans 817 municipalités parmi les quelque 1 118 que comptait le Québec au 31 décembre 2003 soit 95,03 % de la population québécoise. Au cours des sept dernières années, le nombre de personnes admises, de passagers transportés ainsi que la subvention gouvernementale n'ont cessé de croître comme l'indiquent les données du tableau suivant :

Évolution du transport adapté

Année civile	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003[1]
Personnes admises	47 959	50 033	52 963	55 836	59 609	62 786	64 916
Passagers	3 954 725	4 085 760	4 314 469	4 427 573	4 534 853	4 804 712	5 052 174
Subvention gouvernementale (M$)	36,57	37,96	41,40	44,21	46,38	49,22	51,42

1. À noter que les données sont présentées sur la base de l'année civile.

Source : ministère des Transports.

RELATIONS AVEC LES GOUVERNEMENTS DES AUTRES ÉTATS ET PROVINCES

La planification, la construction, l'entretien et la gestion des infrastructures de transport, de même que la volonté d'offrir un service plus efficace et sécuritaire aux usagers nécessitent de bons réseaux de transfert de connaissances et de technologies.

Dans ce contexte, le Ministère a eu, au cours de l'année 2004-2005, des échanges suivis avec le ministère des Transports du Canada et divers provinces et territoires, notamment avec l'Ontario et le Nouveau-Brunswick. Il a participé aux activités de l'Association des transports du Canada (ATC) et a organisé le congrès annuel à Québec au mois de septembre 2004. Le Ministère a aussi contribué financièrement à plusieurs projets de recherche de l'ATC.

Le Ministère collabore depuis plusieurs années avec certains États américains, notamment les États frontaliers de New York, du Vermont et du Maine afin de maintenir la fluidité et la sécurité aux abords des quatre principaux postes frontaliers. Cela implique des rencontres fréquentes au niveau opérationnel, de même que deux à trois rencontres, par année, du sous-ministre et des sous-ministres adjoints, à l'occasion des forums régionaux. Plusieurs projets sont en cours le long des corridors de commerce. Le Québec et ses partenaires encouragent un dialogue constructif entre les multiples agences fédérales canadiennes et américaines impliquées dans les projets frontaliers.

En mai 2004, le Ministère a aussi participé au deuxième Sommet économique Québec-New York où l'atelier portant sur les transports a connu un vif succès. Les résultats des deux études de prélaisabilité sur un train à haute vitesse Montréal-New York réalisées pour chacun des partenaires sur leur territoire respectif y ont été également rendus publics. Ces études faisaient suite à l'entente signée lors du premier Sommet en mai 2002[26]. Enfin, le Ministère accueillera en juin 2006, à Québec, le Congrès annuel de la Northeast Association of State Transportation Officials (NASTO).

26. Les conclusions et recommandations de l'étude sont disponibles sur le site Internet du MTQ : www.mtq.gouv.qc.ca/fr/modes/ferroviaire/liv_newyork.asp.

Le personnel du ministère des Transports place au cœur de son quotidien sa préoccupation à l'égard de la qualité des services qu'il assure aux citoyens. Conformément à la *Loi sur l'administration publique*, le ministère des Transports a rendu publique, le 1er avril 2001, sa première *Déclaration de services aux citoyens*. Elle présente quatre objectifs particuliers à l'égard des services aux citoyens :

OBJECTIF 1 L'INFORMATION SUR L'ÉTAT DES ROUTES ET LES ENTRAVES À LA CIRCULATION : JOUR ET NUIT, SEPT JOURS SUR SEPT

CONTEXTE

Le Ministère est soucieux de fournir aux citoyens l'information la plus à jour possible sur l'état des grands axes routiers sous sa responsabilité ainsi que sur les entraves à la circulation sur son réseau. Il rend cette information accessible, par ses services « Conditions routières » pour l'état des routes et « Travaux routiers » pour les entraves à la circulation, services disponibles par téléphone ou par Internet maintenant regroupés sous le vocable « Inforoutière ».

RÉSULTAT

En 2004-2005, le service l'Inforoutière a reçu au total 256 000 demandes de renseignement téléphoniques, ce qui représente une diminution de 12 % des demandes par rapport à l'année 2003-2004. Cette diminution s'explique par la grande diversité des autres moyens de diffusion mis à la disposition du public par le Ministère ainsi que par l'augmentation des relayeurs d'information que représentent les divers médias qui reprennent l'information du Ministère. Des conditions météorologiques plus favorables peuvent également expliquer en partie la diminution des demandes de renseignement.

Toujours en 2004-2005, le nombre mensuel moyen de visites du site Web est quant à lui passé de 3 045 424 à 2 541 025, ce qui constitue une baisse d'environ 16 % par rapport à l'année précédente. Cette baisse peut être le résultat, tout comme cela a été le cas du service téléphonique de renseignements, de plusieurs facteurs circonstanciels dont, par exemple, des conditions météorologiques plus clémentes faisant en sorte que les internautes consultent moins la section sur les conditions routières.

OBJECTIF 2 LA SÉCURITÉ DES USAGERS DE LA ROUTE AU CŒUR DE SES ACTIONS

CONTEXTE

Par cet objectif, le Ministère privilégie les actions visant l'amélioration de la sécurité des usagers de la route et rend compte du suivi qu'il assure aux recommandations des rapports d'investigation et d'enquête de coroners. Le Ministère réalise beaucoup d'actions qui ont un impact sur la sécurité, particulièrement sur son réseau routier. Comme une des orientations du *Plan stratégique* du Ministère concerne la sécurité, les résultats à cet égard sont présentés dans la partie 3 du présent rapport.

Par ailleurs, pour faire part aux citoyens de ses préoccupations en matière de sécurité routière, le Ministère procède à la tenue de plusieurs campagnes de communication. L'objectif principal de ces campagnes est de sensibiliser les clientèles concernées à l'importance d'adopter des comportements plus sécuritaires dans leurs déplacements.

RÉSULTAT

En 2004-2005, sept campagnes de communication relatives à la sécurité ont été menées par le Ministère. Celles-ci ont porté sur :

- Le virage à droite au feu rouge;
- La sécurité aux abords des grands chantiers;
- La sécurité routière par conditions hivernales;
- Le partage de la route entre cyclistes et automobilistes;
- La sécurité en véhicule hors route;
- Les accidents routiers avec la grande faune;
- Les carrefours giratoires.

OBJECTIF 3 UN SERVICE DE RENSEIGNEMENTS OFFERT DE 8 h À 17 h

CONTEXTE

Avec cet objectif, le Ministère vise à fournir au public une information de qualité sur les lois, les règlements, les programmes et les politiques qu'il administre. Il utilise pour cela des moyens d'information efficaces, notamment un service téléphonique de renseignements accessible de 8 h à 17 h, les jours ouvrables, et un site Internet accessible en tout temps.

RÉSULTAT

Entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2005, 39 439 appels ont été acheminés au système téléphonique de renseignements comparativement à 28 971 pour l'année 2003-2004. Il s'agit d'une hausse de plus de 35 % des appels pour des renseignements généraux. Cette hausse des appels peut être en partie attribuable à la promotion de ce service qui a été faite au cours de la dernière année, mais il faut aussi mentionner une plus grande accessibilité au service. En effet, depuis décembre 2003, les citoyens peuvent accéder à l'ensemble des services de renseignements, y compris ceux donnés par les préposés, par un numéro de téléphone unique, l'Inforoutière. Enfin, soulignons que le Ministère a reçu, au cours de l'année, 3 367 demandes d'information par courrier électronique, ce qui représente une hausse de l'ordre de 10 %.

OBJECTIF 4 UN SUIVI DILIGENT DES PLAINTES

CONTEXTE

Tout citoyen qui n'est pas satisfait d'un produit fourni ou d'un service assuré, ou de la manière dont ceux-ci ont été fournis ou assurés, est invité à en informer le Ministère par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courrier électronique ou en personne à l'un ou l'autre de ses bureaux. L'objectif visé par le Ministère est de rendre cet appel dans les 24 heures suivant sa réception, dans le cas d'une plainte formulée verbalement, et de répondre dans un délai de cinq jours ouvrables. Dans le cas d'une plainte écrite, l'objectif est de répondre dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception. Chaque plainte est examinée avec objectivité et célérité.

RÉSULTAT

Au cours de l'année 2004-2005, le Ministère a enregistré 3 289 plaintes, dont 3 059 concernent le réseau routier. De ce nombre, 1 048 ont trait à la viabilité hivernale, 799 à l'état de la chaussée et 336 relatives aux travaux routiers. Comme l'an passé, le Ministère a répondu avec célérité aux citoyens. Les plaintes verbales au nombre de 2 866 ont reçu une réponse dans un délai moyen de 1,4 jour, tandis que les 423 plaintes écrites ont reçu une réponse dans un délai moyen de 5,3 jours. Le Ministère a aussi enregistré 5 235 demandes d'intervention sur son réseau routier. De ce nombre, 1 918 concernaient des signalements sur la chaussée, tandis que 1 039 signalements avaient trait à la viabilité hivernale.

En ce qui concerne les réclamations sur dommage, le Ministère a reçu pour analyse 1 134 demandes et il a versé, pour l'année financière en cours, un montant total de 537 718 dollars en compensation de ces réclamations.

3.5 Le sommaire des résultats stratégiques

SOMMAIRE DES RÉSULTATS STRATÉGIQUES 2004-2005

Résultats visés	No	Indicateur	Cible 2004-2005	Résultats 2004-2005	Taux d'atteinte de la cible
Réduire de moitié, d'ici 2005, l'écart actuel entre la qualité des routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur (RSSCE) et celle des routes du réseau stratégique des États du Nord-Est américain	1	Pourcentage des chaussées du RSSCE en bon état	76,5 %	76,4 %	99 %
	2	Pourcentage des structures du RSSCE en bon état	64 %	58 %	90 %
Accroître l'efficacité du transport des marchandises en favorisant l'intermodalité et l'utilisation des différents modes de transport, notamment par le maintien des lignes ferroviaires secondaires et par le soutien à des projets à caractère intermodal	3	Nombre de wagons circulant sur les voies ferrées réhabilitées grâce au Programme d'aide à l'amélioration des infrastructures de transport ferroviaire	s.o	200 062	s.o
	4	Nombre de projets à caractère intermodal réalisés ou en cours de réalisation	s.o	6	s.o
	5	Dépôt d'une politique du transport maritime	s.o	33 actions	s.o
Accélérer la construction de nouvelles infrastructures de transport dans la région de Montréal par la réalisation de deux projets de concession en partenariat avec le secteur privé	6	Nombre de projets de concession en partenariat avec le secteur privé réalisés ou en cours de réalisation	s.o	2	s.o
Soutenir le développement des régions en ciblant les interventions prioritaires par l'adoption de 14 plans de transport régionaux	7	Nombre de plans de transport régionaux adoptés	14	15	107 %
Maintenir la qualité du réseau routier supérieur québécois, notamment par des interventions soutenues d'entretien curatif et préventif	8	Proportion des chaussées du réseau routier supérieur québécois en bon état	66 %	61,3 %	92 %
	9	Proportion des structures du réseau routier supérieur québécois en bon état	60 %	54,8 %	91 %
Maintenir un service adéquat de transport aérien entre les régions et les grands centres	10	Nombre de liaisons aériennes régulières entre les régions du Québec et Montréal et Québec	s.o	26 et 9	s.o
Faciliter l'intégration des services de transport des personnes selon les particularités des régions	11	Nombre de projets régionaux de mise en commun des services de transport de personnes subventionnés	s.o	35	s.o
Contribuer au cyclotourisme dans les régions par un apport financier à l'aménagement de la Route verte, qui sera terminée en 2007	12	Pourcentage du circuit de la Route verte réalisé	95 %[27]	78 %	82 %

27. Cible 2007 : Plus de 95 %.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS STRATÉGIQUES 2004-2005

Résultats visés	No	Indicateur	Cible 2004-2005	Résultats 2004-2005	Taux d'atteinte de la cible
Accroître l'utilisation des modes autres que l'usage individuel de l'automobile afin de limiter la congestion, notamment par l'adaptation des programmes d'aide financière au transport en commun	13	Achalandage du transport en commun	s.o	s.o	s.o
Conclusion d'ententes avec le gouvernement fédéral pour l'amélioration des infrastructures routières québécoises	14	Montant des contributions financières du gouvernement fédéral ayant fait l'objet d'ententes	s.o	110 M$	s.o
Réduire le nombre de morts et de blessés graves attribuables aux accidents routiers d'ici 2005	15a	Contribuer à réduire le nombre de morts à moins de 650 en 2005 sur les routes du Québec	650	647	s.o
	15b	Contribuer à réduire le nombre de blessés graves à moins de 4 750 en 2005 sur les routes du Québec	4 750	6 038	s.o
	16	Taux moyen de respect des niveaux de service pour l'entretien d'hiver sur les routes sous la responsabilité du Ministère	s.o	91,2 %	s.o
Parmi les interventions d'entretien d'été, accorder la priorité à celles qui ont un impact sur la sécurité, notamment par le marquage, la réparation de glissières et le nivellement des accotements	17	Nombre de kilomètres de marquage réalisés	s.o	69 072 km	s.o
	18	Pourcentage des accotements en gravier dont le niveau a été ramené à celui du revêtement d'asphalte	s.o	121,66 %	s.o
Contribuer à réduire le nombre de morts à 120 et de blessés graves à 380 en 2005 dans les accidents impliquant un camion lourd	19a	Nombre de morts dus aux accidents impliquant un camion lourd	120	129	s.o
	19b	Nombre de blessés graves dus aux accidents impliquant un camion lourd	380	454	s.o
Favoriser une plus grande concertation entre les organismes privés et publics concernés par la sécurité routière	20	Nombre d'interventions conjointes avec des organismes privés et publics concernés par la sécurité en transport	s.o	s.o	s.o
Augmenter la satisfaction de la population à l'égard des produits et services ciblés	21	Taux de satisfaction de la population à l'égard des produits et services ciblés	s.o	s.o	s.o
Améliorer l'efficacité opérationnelle du Ministère, notamment par la certification ISO des 14 directions territoriales pour l'inspection des structures	22	Nombre de directions territoriales certifiées ISO pour l'inspection des structures	14	14	100 %
Avoir mis en place un système d'information de gestion intégrée d'ici 2005	23	État d'avancement de la mise en place du système d'information de gestion intégrée : la solution administrative et informatique (SAI) et la banque d'information corporative (BIC)	s.o	s.o	s.o

3.6

Les résultats du Bureau de la Capitale-Nationale découlant de son *Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005*

CONTEXTE

Le Bureau de la Capitale-Nationale (BCN) a pour mission de contribuer au développement économique de la région de la Capitale-Nationale et de veiller à l'adaptation de l'action gouvernementale au contexte particulier de cette région. En collaboration avec certains ministères à vocation économique, le BCN contribue aux efforts de développement économique de la région en appuyant des projets publics et privés au moyen du *Fonds de développement économique de la région de la Capitale-Nationale* (FDERCN) et des autres programmes d'aide gouvernementale au développement local et régional, placés sous sa responsabilité.

Le BCN contribue aux actions gouvernementales en vue d'affirmer le rôle de Québec comme capitale nationale. À cette fin, il est appelé à intervenir dans divers dossiers de développement régional considérés comme de première importance, notamment en ce qui concerne l'appui du gouvernement aux fêtes du 400e anniversaire de Québec en 2008.

RÉSULTAT

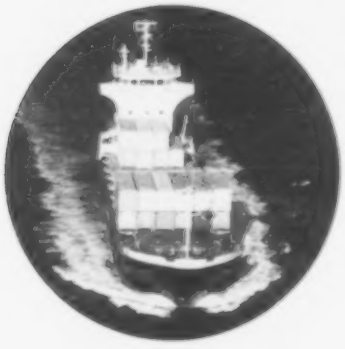
Le bilan des résultats du Bureau de la Capitale-Nationale
pour l'année 2004-2005

Objectif	Indicateur	Résultats
Favoriser le développement de la région de la Capitale-Nationale.	État d'avancement de l'adaptation du programme « Promotion et développement de la Capitale-Nationale » aux problématiques d'appui aux événements majeurs, aux institutions culturelles de la capitale, au développement touristique, aux projets d'aménagement et de mise en valeur et à la relance du Parc Aquarium du Québec et du Jardin zoologique du Québec[28].	Mise sur pied de la Table ministérielle - Grands événements et participation aux rencontres. Signature de 10 ententes biennales avec des promoteurs d'événements touristiques, sportifs et culturels.
	État d'avancement du soutien du gouvernement à l'organisation des fêtes du 400e anniversaire de Québec en 2008.	Aide financière de 900 000 $ en soutien à l'organisation des fêtes du 400e anniversaire de Québec. Appui à l'action du commissaire du 400e dans son rôle de coordination des actions des ministères et des organismes publics du Québec dans la préparation des Fêtes du 400e.
	État d'avancement de la mise en place de la Conférence régionale des élus (CRÉ) et des centres locaux de développement (CLD) et signature des ententes de gestion avec la CRÉ et les municipalités régionales de comté (MRC).	Signature d'une entente de gestion avec la Conférence régionale des élus (CRÉ). Budget du *Fonds de développement régional* (FDR) : 1 544 200 $. Budget de fonctionnement alloué aux centres locaux de développement (CLD) : 4 613 200 $. Politique nationale de la ruralité : 979 100 $ versés aux MRC. Programme de soutien aux projets économiques : Financement de 4 projets. Aide financière accordée : 287 000 $.

28. *Les projets d'aménagement et de mise en valeur et la relance du Parc Aquarium du Québec et du Jardin zoologique du Québec sont demeurés sous la responsabilité du ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs ; ils ne sont donc plus dans le programme « Promotion et développement de la Capitale-Nationale ».*

PARTIE 4

L'utilisation
DES RESSOURCES



L'EFFECTIF

Au 31 mars 2005, l'effectif permanent en place au Ministère totalisait 4 746 employés soit 1 455 femmes (31 %) et 3 291 hommes (69 %). L'âge moyen des employés du Ministère est de 46,9 ans et les jeunes de moins de 35 ans, au nombre de 423, représentent 9 % des employés. Le tableau ci-dessous illustre, par catégorie d'emploi, la répartition des effectifs au cours des deux derniers exercices financiers.

Effectif permanent et occasionnel[1] en nombre de personnes

Au 31 mars

	2004-2005		2003-2004	
Catégorie d'emploi	Permanent	Occasionnel	Permanent	Occasionnel
Personnel d'encadrement	360	0	373	0
Professionnel	779	53	785	50
Ingénieur	502	17	501	19
Technicien des travaux publics	786	208	807	222
Personnel de soutien et technique	1 350	344	1420	353
Ouvrier	969	2 101	1040	2 134
TOTAL DES EMPLOYÉS	**4 746**	**2 723**	**4 926**	**2 778**

1. Correspond au nombre de personnes différentes recrutées au cours de l'année. Cette donnée inclut les occasionnels sur listes de rappel même si pour certains, il s'agit de rappel et non de nouvelles embauches.

LE CADRE DE GESTION DES PERSONNES

L'année 2004-2005 a marqué l'aboutissement des travaux des deux années précédentes autour des cinq chantiers de la gestion des personnes. Les six politiques du Cadre de gestion des personnes et les quatre cadres de référence approuvés, au cours de l'année, définissent la ligne d'action du Ministère en cette matière, pour les prochaines années. Le nouveau cadre de gestion se situe dans le prolongement des actions entreprises au cours des dernières années en matière de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, de la gestion des emplois stratégiques et de la relève du personnel d'encadrement. Il intègre également de nouvelles composantes en ce qui concerne la gestion des compétences, la gestion de la contribution, la reconnaissance, la qualité de vie au travail et la conciliation travail-famille.

LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES RESSOURCES HUMAINES

Depuis plusieurs années, les sommes investies par le ministère des Transports en matière de développement de la main-d'œuvre sont supérieures au pourcentage minimal requis. Ainsi, au cours de l'exercice financier 2004-2005, un budget de 5,1 millions de dollars a été consacré à la formation, ce qui représente 1,7 % de la masse salariale.

Développement des compétences des ressources humaines

Ventilation des investissements

Catégories d'emploi	Coûts ($)
Cadres	755 872,70
Professionnels	2 125 779,41
Personnel technique et de soutien	1 576 916,20
Ouvriers	651 322,34
TOTAL	**5 109 890,65**

L'APPRENTISSAGE EN LIGNE

La Direction des ressources humaines a reçu le mandat d'implanter l'apprentissage en ligne à l'échelle ministérielle sur une période de trois ans. Une équipe de travail a été mise en place afin d'offrir des services-conseils pour les projets de formation en ligne et de définir une solution ministérielle. Le projet de conception a été présenté à divers comités stratégiques et plusieurs ateliers de consultation ont été menés auprès de gestionnaires, formateurs internes et employés.

4.2 Les ressources financières

LES BUDGETS ET LES PROGRAMMES

Pour l'exercice financier 2004-2005, le « Budget de dépenses » du Ministère, qui couvre les dépenses courantes ainsi que la portion imputable à l'exercice en cours (amortissement et frais de financement du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier) des investissements à long terme, s'élève à 1 655,4 millions de dollars. Quant au « Budget d'investissements » qui permet d'acquérir des biens et de mettre en œuvre des projets dont la durée de vie s'étend sur plusieurs années, il totalise 43,3 millions de dollars. Ces montants, détaillés dans le tableau 1, sont répartis entre les trois programmes réguliers de la façon suivante :

- **Programme 01 – Infrastructures de transport**
  Budget de dépenses : 1 204,3 millions de dollars
  Budget d'investissements : 30,5 millions de dollars

  Ce programme vise à assurer l'amélioration, la réfection, de même que l'entretien des infrastructures de transport terrestre, maritime et aérien.

- **Programme 02 – Systèmes de transport**
  Budget de dépenses : 355,0 millions de dollars
  Budget d'investissements : 2,3 millions de dollars

  Ce programme vise à établir les politiques et la réglementation relatives aux systèmes de transport de personnes et de marchandises, à apporter une aide financière aux organismes offrant des services de transport et à délivrer des permis de transport ou de location pour différents modes de transport.

- **Programme 03 – Administration et services corporatifs**
  Budget de dépenses : 96,1 millions de dollars
  Budget d'investissements : 10,5 millions de dollars

  Ce programme vise à fournir les divers services de soutien à la gestion des activités du Ministère et à assurer l'élaboration des plans de transport de personnes et de marchandises. Il vise aussi à favoriser l'expertise du Ministère en soutenant les activités de recherche et de développement.

Pour l'exercice 2004-2005, le Ministère disposait aussi de 113,9 millions de dollars pour des programmes spéciaux répartis comme suit :

- une somme de 113,4 millions de dollars provenant d'ententes avec le gouvernement fédéral dont 110,7 millions de dollars pour l'aide aux infrastructures locales de transport et 2,7 millions de dollars pour l'amélioration des infrastructures aéroportuaires.
- une somme de 0,1 million de dollars provenant de divers partenaires pour un projet expérimental de station météo routière.
- une somme de 0,4 million de dollars du Fonds de reconstruction des infrastructures pour les régions affectées par les pluies diluviennes de juillet 1996.

Finalement, dans le cadre du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier (FCARR), le Ministère a reçu l'autorisation de réaliser des investissements de l'ordre de 1 084,7 millions de dollars. Ces investissements sont financés à même une contribution versée par le Ministère à l'intérieur du budget de dépenses du programme 01 et, dans une moindre mesure, à partir de contributions de partenaires.

En cumulant l'ensemble de ces budgets, le Ministère a donc à sa disposition 2 897,3 millions de dollars.

D'autre part, les sommes prévues (719,6 millions de dollars) pour l'amortissement et les contributions à des fonds, représentant l'étalement comptable d'investissements déjà réalisés ainsi que leurs coûts de financement à long terme dans le cas du FCARR, se répartissent comme suit :

- 603,4 millions de dollars pour la contribution au financement du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier (FCARR);
- 1,4 million de dollars pour la contribution au financement du Fonds de gestion de l'équipement roulant;
- 104,1 millions de dollars pour l'amortissement des travaux sur le réseau routier antérieurs à la création du FCARR, ainsi que des autres infrastructures de transport;
- 10,7 millions de dollars pour l'amortissement d'actifs autres que les infrastructures de transport.

Une fois exclue cette somme de 719,6 millions de dollars, le « pouvoir de dépenser » réel du Ministère pour l'ensemble de ses activités en 2004-2005 est de 2 177,7 millions de dollars.

1 Le budget de 2004-2005 par programme et élément de programme

PROGRAMMES RÉGULIERS		(000 $)	
Budget de dépenses	2004-2005	2003-2004	2002-2003
01 - Infrastructures de transport	**1 204 346,2**	**1 096 810,2**	**1 053 696,1**
01 - Construction des infrastructures de transport	693 433,3	610 058,7	508 361,3
02 - Entretien des infrastructures de transport	405 729,1	412 671,4	415 284,8
03 - Aide financière au réseau local	105 183,8	74 080,1	130 050,0
02 - Systèmes de transport	**355 016,7**	**343 010,2**	**286 403,6**
01 - Transport terrestre	279 266,5	271 507,3	214 743,0
02 - Transport maritime	56 522,3	52 308,9	54 850,3
03 - Transport aérien	6 052,9	6 560,8	4 001,1
04 - Commission des transports du Québec	13 175,0	12 633,2	12 809,2
03 - Administration et services corporatifs	**96 048,6**	**95 317,5**	**95 951,4**
01 - Direction	7 066,7	5 892,2	6 176,3
02 - Services administratifs	71 510,4	71 364,5	68 757,1
03 - Planification et recherche développement	17 471,5	18 060,8	21 018,0
Total Budget de dépenses	**1 655 411,5**	**1 535 137,9**	**1 436 051,1**

Budget d'investissements	2004-2005	2003-2004	2002-2003
01 - Infrastructures de transport	**30 548,4**	**33 880,6**	**25 525,5**
01 - Construction des infrastructures de transport	9 736,9	14 418,7	13 375,0
02 - Entretien des infrastructures de transport	20 811,5	19 461,9	12 150,5
03 - Aide financière au réseau local	–	–	–
02 - Systèmes de transport	**2 258,4**	**2 851,6**	**781,4**
01 - Transport terrestre	58,0	102,2	83,9
02 - Transport maritime	3,8	3,8	3,8
03 - Transport aérien	–	–	–
04 - Commission des transports du Québec	2 196,6	2 745,6	693,7
03 - Administration et services corporatifs	**10 479,8**	**13 344,8**	**13 209,3**
01 - Direction	45,1	47,0	81,4
02 - Services administratifs	10 294,2	13 127,6	12 631,5
03 - Planification et recherche développement	140,5	170,2	496,4
Total Budget d'investissements	**43 286,6**	**50 077,0**	**39 516,2**
Total Programmes réguliers	**1 698 698,1**	**1 585 214,9**	**1 475 567,3**

PROGRAMMES EXTRA-BUDGÉTAIRES	2004-2005	2003-2004	2002-2003
40 - Comptes à fin déterminée	**113 531,5**	**115 366,2**	**66 124,0**
01 - Formation, partenariat et organisation d'événements spéciaux	67,7	64,8	45,0
03 - Amélioration du réseau routier de l'Outaouais	5,0	99,7	31,0
04 - Amélioration des infrastructures aéroportuaires	2 767,4	4 125,3	–
05 - Infrastructures locales de transport - 2000	110 691,4	111 076,4	66 048,0
50 - Fonds transport	**350,0**	**250,0**	**1 250,0**
05 - Reconstruction d'infrastructures	350,0	250,0	1 250,0
Total Programmes extra-budgétaires	**113 881,5**	**115 616,2**	**67 374,0**

FONDS ROUTIER	2004-2005	2003-2004	2002-2003
50 - Fonds transport	**1 084 718,0**	**969 385,1**	**1 426 173,2**
01 - Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier	1 084 718,0	969 385,1	1 426 173,2
Total Fonds routier	**1 084 718,0**	**969 385,1**	**1 426 173,2**

Les budgets correspondent aux données apparaissant aux Livres des crédits auxquelles ont été ajoutées les informations concernant les crédits supplémentaires, les crédits extra-budgétaires et le Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier (FCARR).

LES DÉPENSES

Le tableau 2 détaille les dépenses et les investissements réalisés en fonction des principales activités en excluant l'amortissement ainsi que les contributions à des fonds, de manière à refléter davantage le « pouvoir de dépenser » réel du Ministère.

LA GESTION FINANCIÈRE

Le contexte dans lequel évolue le Ministère en 2004-2005 ne diffère pas de celui des exercices précédents. Il est toujours marqué par la sous-budgétisation et les besoins en constante évolution : économie grandement influencée par les coûts de transport, augmentation de la sollicitation du réseau routier, croissance des demandes de transport collectif, étalement urbain, vieillissement du réseau routier et des autres infrastructures de transport, diminution de l'implication fédérale dans le domaine des transports maritime, ferroviaire et aérien.

Sur le plan des enjeux stratégiques du Ministère pour 2004-2005, des efforts importants ont été déployés :

- **Des infrastructures de transport de qualité et fonctionnelles :** 395,1 millions de dollars consacrés à l'exploitation du réseau, investissements de 261,9 millions de dollars en conservation des chaussées et investissements de 143,0 millions de dollars en conservation des structures (soit respectivement 283,9 millions de dollars, et 163,6 millions de dollars en incluant la main-d'œuvre et les frais administratifs);
- **Des systèmes de transport plus sécuritaires et efficaces :** investissements de 264,8 millions de dollars en amélioration du réseau routier et investissements de 217,3 millions de dollars en développement du réseau routier (soit respectivement 295,9 millions de dollars, et 238,6 millions de dollars en incluant la main-d'œuvre et les frais administratifs); aide à l'investissement au transport en commun de 186,5 millions de dollars; aide à l'exploitation du transport en commun de 37,3 millions de dollars et aide au transport adapté de 40,4 millions de dollars.

2 Les dépenses et les investissements du Ministère selon les principales activités

(excluant amortissement et contributions à un Fonds)

(000 $)

	2004-2005	2003-2004	2002-2003
Rémunération	**328 473,7**	**334 240,6**	**332 366,0**
Permanents	272 244,4	277 945,6	270 176,4
Occasionnels	56 229,3	56 295,0	62 189,6
Exploitation des infrastructures	**251 823,5**	**257 671,3**	**255 298,0**
Viabilité hivernale	184 319,2	182 126,1	171 359,8
Entretien d'infrastructures	67 504,3	75 545,2	83 938,2
Travaux routiers [1]	**886 990,5**	**771 598,3**	**1 221 222,0**
Conservation des chaussées	261 886,1	207 468,7	349 656,9
Conservation des structures	142 998,3	134 006,6	162 796,6
Amélioration du réseau routier	264 784,1	217 594,5	467 213,5
Développement du réseau routier	217 322,0	212 528,5	241 555,0
Travaux maritimes, aériens et terrestres	**11 956,2**	**12 540,7**	**15 753,8**
Autres activités ministérielles	**18 647,2**	**18 151,2**	**22 556,4**
Programmes d'aide	**478 434,6**	**444 088,9**	**413 980,4**
Transport en commun	223 787,7	215 789,5	182 568,5
Transport adapté [2]	40 377,2	65 890,2	14 477,6
Adaptation des véhicules	10 954,3	–	–
Aide au réseau municipal [3]	125 699,2	94 908,8	144 163,3
Désenclavement [4]	20 601,1	19 646,2	18 037,8
Société des traversiers du Québec	38 916,1	38 326,8	38 376,9
Route Verte	3 882,3	2 540,6	2 573,0
Chemins de fer d'intérêt local	3 746,6	1 765,2	5 511,4
Infrastructures maritimes	3 843,1	475,0	2 837,3
Autres	6 627,0	4 746,6	5 434,6
Dépenses administratives	**118 465,8**	**113 953,0**	**126 475,7**
TOTAL	**2 094 791,5**	**1 952 244,0**	**2 387 652,3**

1. Inclut les dépenses connexes, soit les honoraires professionnels, les déplacements d'utilités publiques et les acquisitions immobilières.

2. L'écart important entre les trois exercices est dû à des modifications aux calendriers de versements.

3. Inclut les subventions, les travaux réalisés par le Ministère sur le réseau local ainsi que les montants qu'il administre dans le cadre du programme « Infrastructures locales de transport - 2000 ». L'écart important entre les trois exercices est dû à des modifications aux calendriers de versements.

4. Inclut les contrats conclus par le Ministère pour des services de traverses.

LA RÉPARTITION DES DÉPENSES ET DES INVESTISSEMENTS SELON LES RÉGIONS ADMINISTRATIVES GOUVERNEMENTALES

Les tableaux 3 et 4 présentent une répartition des dépenses et des investissements; ceux-ci sont détaillés par région administrative, respectivement pour les programmes réguliers du Ministère et pour le FCARR.

En ce qui concerne les programmes réguliers, les dépenses et les investissements se sont chiffrés à 1 667,6 millions de dollars. Les investissements réalisés dans le cadre du FCARR atteignent, quant à elles, 1 084,7 millions de dollars (voir aussi Figure 1).

3 La répartition des dépenses et des investissements par programme et par région administrative en 2004-2005

(000 $)

Région administrative	Infrastructures de transport	Systèmes de transport	Administration et services corporatifs	Total 2004-2005	Total 2003-2004	Total 2002-2003
Bas-St-Laurent	36 342,0	2 378,9	2,7	38 723,6	34 860,3	40 869,3
Saguenay–Lac-Saint-Jean	22 512,2	4 773,6	25,8	27 311,6	26 911,0	24 799,2
Capitale-Nationale	34 228,8	14 974,8	22,0	49 225,6	43 994,7	42 670,5
Mauricie	21 579,1	3 313,5	4,3	24 896,9	23 133,4	24 160,7
Estrie	34 699,7	4 804,0	10,0	39 513,7	34 616,9	38 569,9
Montréal	26 248,1	160 216,0	23,0	186 487,1	206 560,7	179 846,3
Outaouais	27 457,0	6 465,4	13,8	33 936,2	29 610,2	33 322,2
Abitibi-Témiscamingue	29 909,3	1 584,5	15,0	31 508,8	29 381,6	32 190,7
Côte-Nord	27 995,0	7 367,4	22,0	35 384,4	33 334,2	35 803,5
Nord-du-Québec	14 437,6	1 868,9	–	16 306,5	19 646,3	24 050,0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	24 242,3	7 474,6	2,0	31 718,9	30 027,7	31 128,8
Chaudière-Appalaches	47 838,7	3 843,5	–	51 682,2	48 474,2	52 248,8
Laval	7 152,4	6 984,0	254,4	14 390,8	12 950,8	10 067,0
Lanaudière	17 258,6	8 267,3	2,7	25 528,6	22 208,8	27 477,3
Laurentides	33 680,3	5 527,2	7,2	39 214,7	38 396,5	46 897,7
Montérégie	62 966,5	27 793,8	23,8	90 784,1	82 611,2	85 452,2
Centre-du-Québec	24 512,7	1 730,6	29,1	26 272,4	23 241,7	28 284,1
Sous-total	**493 060,3**	**269 368,0**	**457,8**	**762 886,1**	**739 960,2**	**757 838,2**
Directions centrales	725 686,4[1]	85 721,5[2]	93 290,3[3]	904 698,2	810 638,6	708 765,0
TOTAL	**1 218 746,7**	**355 089,5**	**93 748,1**	**1 667 584,3**	**1 550 598,8**	**1 466 603,2**

1. Inclut une somme de 584,2 M$ à titre de contribution pour l'amortissement des investissements et les coûts de financement à long terme du FCARR ainsi qu'une somme de 103,5 M$ à titre d'amortissement sur les immobilisations.

2. Inclut les dépenses de la Commission des transports du Québec (14,6 M$).

3. Inclut une somme de 7,4 M$ à titre d'amortissement sur les immobilisations.

4 Répartition des investissements du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier (FCARR)

par région administrative en 2004-2005 (000 $)

Région administrative	2004-2005	2003-2004	2002-2003
Bas-St-Laurent	79 634,7	47 215,2	77 878,9
Saguenay–Lac-Saint-Jean	43 806,8	45 013,4	91 044,0
Capitale-Nationale	71 758,0	69 372,9	97 642,2
Mauricie	58 628,4	26 450,5	37 192,4
Estrie	51 340,7	53 159,0	72 094,1
Montréal	156 503,1	171 588,7	152 674,4
Outaouais	54 113,8	43 388,0	65 913,3
Abitibi-Témiscamingue	26 584,0	21 968,8	46 687,3
Côte-Nord	30 196,7	29 056,4	57 640,1
Nord-du-Québec	6 468,8	10 538,3	12 826,2
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	37 813,5	30 362,6	51 401,0
Chaudière-Appalaches	81 673,7	59 952,4	88 378,6
Laval	15 597,4	6 818,5	32 485,3
Lanaudière	20 276,5	21 712,2	62 497,9
Laurentides	40 905,5	90 815,7	98 773,8
Montérégie	200 689,4	111 304,0	247 438,8
Centre-du-Québec	28 861,3	41 107,9	46 929,2
Sous-total	**1 004 852,3**	**879 824,5**	**1 339 497,5**
Directions centrales	79 863,8	88 531,3	83 281,8
TOTAL	**1 084 716,1**[1]	**968 355,8**[2]	**1 422 779,3**[3]

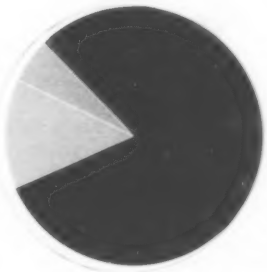
1. Inclut des contributions de partenaires de 148,3 M$.

2. Inclut des contributions de partenaires de 39,6 M$.

3. Inclut des contributions de partenaires de 36,0 M$.

Figure 1 Ventilation des dépenses du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier

(1 084,7 millions de dollars)



Rémunération 134,3 millions
12,4 %

Activités de soutien 56,1 millions
5,1 %

Dépenses connexes indirectes 7,3 millions
0,7 %

Travaux et dépenses connexes 887,0 millions
81,8 %

Axe 1
Conservation des chaussées 261,9 millions
29,5 %

Axe 2
Conservation des structures 143,0 millions
16,1 %

Axe 3
Amélioration du réseau routier 264,8 millions
29,9 %

Axe 4
Développement du réseau routier 217,3 millions
24,5 %

Les ressources informationnelles

En relation avec les orientations gouvernementales en matière de modernisation, le Ministère a procédé à l'ajustement annuel de son *Plan stratégique des ressources informationnelles 2005-2008*. Celui-ci présente les orientations stratégiques et les axes d'intervention, et dégage les stratégies d'investissement du Ministère. Le *Plan stratégique* est complété par le *Plan de gestion des ressources informationnelles 2005-2006* (PGRI) qui détaille la planification relative aux projets et aux activités prévus pour l'année 2005-2006.

Pour l'année 2004-2005, les activités suivantes ont été réalisées dans le cadre du *Plan d'action en matière de technologies de l'information* :

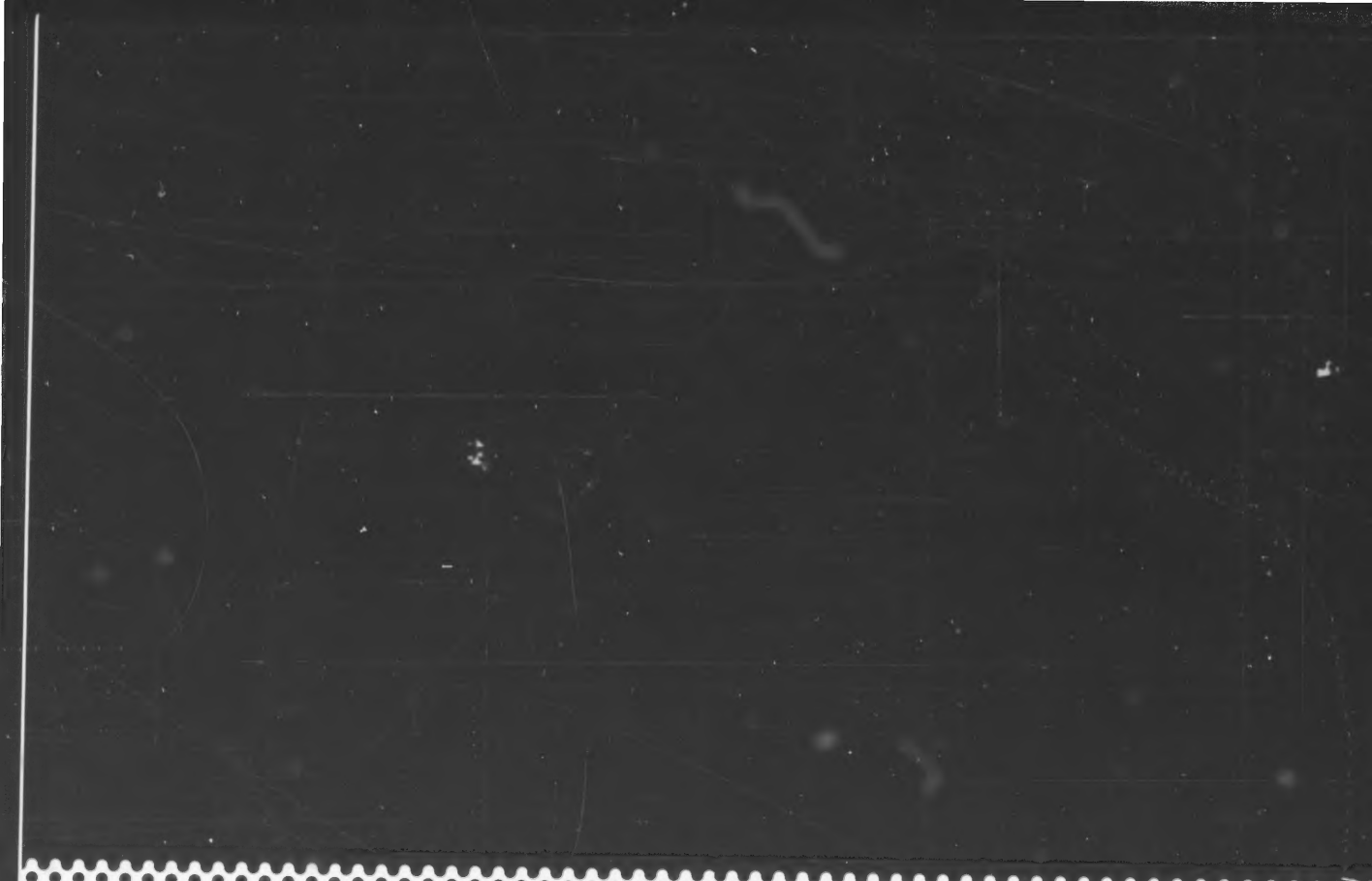
- poursuite de l'implantation de mesures afin de favoriser une saine gestion des ressources informationnelles;
- poursuite des travaux liés à l'Architecture d'entreprise ministérielle (AEM);
- définition du plan d'affaire ministériel en matière de prestation électronique de services (priorisation de 23 services);
- évolution des systèmes informatiques ministériels.

SYSTÈMES ET TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Le Ministère fait appel à de nombreuses technologies de l'information. Les données du Ministère sont prises en charge et traitées par 79 systèmes ministériels centraux. Ces systèmes sont des outils de support aux employés dans l'accomplissement de leur travail et contribuent grandement à la bonification des services à la population. Tout au long de l'année, plusieurs systèmes subissent des modifications pour répondre aux nouveaux besoins des utilisateurs ainsi qu'à l'évolution des infrastructures et de la technologie.

L'année 2004-2005 a de nouveau constitué une période active pour le Ministère dans le domaine des technologies de l'information, que ce soit au niveau de ses infrastructures technologiques ou de ses systèmes d'information. Plusieurs projets ont pris forme ou se sont poursuivis en 2004-2005 afin de permettre au Ministère d'offrir un service encore meilleur à sa clientèle :

- base géographique routière-Phase 3;
- gestion des structures (Ouvrages d'art);
- inventaire des infrastructures de transport-Phase 3;
- gestion des infrastructures de transport-Déploiement;
- gestion électronique des documents (GED);
- migration des adresses électroniques des employés;
- orientations antipollupostage;
- migration des produits Microsolt;
- relève des centres de traitement en cas de désastre ou sinistre;
- migration du réseau de télécommunication du Ministère au réseau de télécommunication multimédia de l'administration publique québécoise;
- gestion des espaces magnétiques;
- développement et maintenance des systèmes d'information du Ministère.



PARTIE 5

Les exigences législatives
ET GOUVERNEMENTALES

5.1 L'application de la politique linguistique

Dans la foulée de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, le Ministère applique la politique qu'il a adoptée en mars 1998 et le texte est facilement accessible dans l'intranet du Ministère. Plusieurs outils linguistiques sont également disponibles pour le personnel sur le site.

5.2 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

L'exercice 2004-2005 a de nouveau été marqué par un accroissement des demandes en matière d'accès à l'information. En effet, 128 demandes écrites ont été traitées au bureau du responsable soit une augmentation de 13 % par rapport à l'an dernier. De ce nombre, 6 demandes seulement ont fait l'objet d'une décision de refus complet. Par ailleurs, soulignons que 90 demandes ont été traitées dans un délai de 20 jours et moins alors que 38 l'ont été en moins de 30 jours, soit de la 21e à la 30e journée.

Quant à la protection des renseignements personnels, les efforts du Comité ministériel sur la protection des renseignements personnels ont porté sur la consolidation des mesures déjà mises en place dans le cadre du *Plan d'action gouvernemental sur la protection des renseignements personnels*, notamment en renforçant la sécurité pour accéder aux locaux et aux postes de travail informatisés. Dans le but de sensibiliser le personnel du Ministère, des séances de formation ont été données aux employés afin d'assurer la conformité des opérations liées à la collecte, l'utilisation, la conservation et la communication de renseignements. La gestion des accès, les rôles de même que les responsabilités des personnes ayant accès à des fichiers contenant des renseignements nominatifs ont été révisés. Les mécanismes de journalisation des transactions ont également été revus.

Enfin, dans le traitement quotidien des dossiers, l'accent a été mis sur les procédures administratives requises pour assurer le respect de la confidentialité des renseignements.

5.3 Le suivi des objectifs des programmes d'accès à l'égalité ou du plan d'embauche pour certains groupes cibles

L'année 2004-2005 a été ponctuée de nombreuses restrictions concernant le recrutement de nouveaux employés permanents. Le nombre d'embauches a diminué de plus de la moitié pour se transposer davantage vers des emplois d'occasionnels. Le taux d'embauche des membres de communautés culturelles s'est ainsi considérablement accru pour les emplois occasionnels. Les résultats ministériels sont présentés dans les tableaux suivants.

Total de personnes embauchées

du 1er avril 2004 au 31 mars 2005

Permanents[A]	Occasionnel[B]	Stagiaire	Étudiant d'été	Total
41	545	314	289	1 189
4 %	46 %	26 %	24 %	100 %

A. Le nombre d'employés permanents inclut le personnel ayant les statuts de permanents et de temporaires.

B. Correspond au nombre de personnes différentes recrutées au cours de l'année. Cette donnée exclut les occasionnels sur la liste de rappel qui ne sont pas visés par les objectifs des programmes d'accès à l'égalité ou du plan d'embauche de certains groupes cibles.

Total des employés permanents

au 31 mars 2005

Femmes	Hommes	Effectif total
1 455	3 291	4 746
31 %	69 %	100 %

MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES ET ANGLOPHONES

Rappel de l'objectif[29] **:**

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % pour chaque statut d'emploi permanent, occasionnel, stagiaire et étudiant.

Taux d'embauche

	2004 - 2005					2003 - 2004				
Statut d'emploi	C.C.	Angl.	Aut.	Global	Taux d'embauche	C.C.	Angl.	Aut	Global	Taux d'embauche
Permanent	1			1	2 %	2			2	2 %
Occasionnel	26	27	9	62	11 %	5	3	1	9	2 %
Stagiaire	18	1	1	20	6 %	13	0	0	13	5 %
Étudiant d'été	30	8	3	41	14 %	28	8	0	36	15 %
TOTAL	75	36	13	124	10 %	48	11	1	60	6 %

29. Vers une meilleure représentation de la diversité québécoise dans l'administration publique : rapport sur l'accès à l'égalité en emploi dans la fonction publique québécoise depuis 1980, Secrétariat du Conseil du trésor, février 2000, p.17.

Rappel de l'objectif[30] :

Atteindre la cible gouvernementale de représentativité fixée à 9 % pour l'ensemble du personnel permanent.

Taux de représentativité parmi les employés réguliers

au 31 mars 2005

	2005				2004			
	C.C.	Angl.	Aut.	Global	C.C.	Angl.	Aut.	Global
Nombre	110	25	19	154	113	28	18	159
Pourcentage	2 %	0,5 %	0,4 %	3 %	2,3 %	0,6 %	0,4 %	3,2 %

Un nouveau plan d'action visant l'application ministérielle des programmes gouvernementaux en matière d'accès à l'égalité et de rajeunissement a été complété au cours de l'année 2004-2005 et est en attente d'approbation. Pour l'instant, les gestionnaires sont sensibilisés aux objectifs d'embauche pour ces groupes.

PERSONNES HANDICAPÉES

Rappel de l'objectif[31] :

Atteindre un taux de représentativité ministériel de 2 % de l'effectif permanent.

Taux d'embauche et de représentativité parmi les employés permanents

au 31 mars 2005

		Représentativité	
Personnes handicapées	Embauche 2004-2005	2005	2004
Nombre	Aucun	39	41
Pourcentage	0 %	0,8 %	0,8 %

Aucun emploi régulier n'a été pourvu au cours de l'année 2004-2005. Toutefois, 19 personnes handicapées acquéraient une expérience de travail au Ministère, soit 12 employés occasionnels, 4 stagiaires et 3 étudiants d'été.

PERSONNEL FÉMININ

Taux d'embauche

au 31 mars 2005

	2005	2004
Emplois permanents	41 % (17 sur 41)	38 % (35 sur 91)

Taux de représentativité parmi les employés permanents

au 31 mars 2005

Catégorie d'emploi	2005		2004	
Personnel d'encadrement	35	10 %	32	9 %
Professionnel	377	29 %	369	29 %
Personnel de soutien et technique	1 027	48 %	1 061	48 %
Ouvrier	16	2 %	16	2 %
TOTAL	**1 455**	**31 %**	**1478**	**30 %**

30. *Vers une meilleure représentation de la diversité québécoise dans l'administration publique : rapport sur l'accès à l'égalité en emploi dans la fonction publique québécoise depuis 1980*, Secrétariat du Conseil du trésor, février 2000, p.17.

31. *Vers une meilleure représentation de la diversité québécoise dans l'administration publique : rapport sur l'accès à l'égalité en emploi dans la fonction publique québécoise depuis 1980*, Secrétariat du Conseil du trésor, février 2000, p.17.

La plupart des emplois liés au domaine des transports étant traditionnellement masculins, le Ministère prend des mesures pour atteindre un meilleur équilibre hommes/femmes. Depuis l'an 2000, des objectifs d'accroissement du niveau de représentation des femmes ont été fixés pour les catégories d'emploi sous-représentées que sont le personnel d'encadrement, les ingénieurs et les techniciens des travaux publics. Les résultats étant maintenant presque atteints, ils seront prochainement révisés à la hausse pour se rapprocher des proportions observées pour l'ensemble de la fonction publique. Voici la progression du niveau de représentation des femmes pour ces catégories d'emploi au Ministère.

Taux d'embauche

au 31 mars 2005

	Personnel d'encadrement	Ingénieure	Technicienne des travaux publics
Emplois permanents	25 % (2 sur 8)	67 % (4 sur 6)	20 % (1 sur 5)

Taux de représentativité parmi les employés permanents

au 31 mars 2005

	Personnel d'encadrement	Ingénieure	Technicienne des travaux publics
En 2000	3,9 %	11,4 %	8,6 %
En 2005	10 %	19 %	13 %
Objectif ministériel	12 %	20 %	13 %

Différentes actions ont été entreprises en matière d'attraction et de sensibilisation visant à intéresser les jeunes filles et les femmes aux emplois dans le domaine des transports. Au cours de l'année 2004-2005, l'implication du Ministère au volet régional du concours *Chapeau, les filles* a été maintenue. Pour la première fois, le Ministère a participé au volet national du concours et à son volet *Excelle science*. Le Comité ministériel de la condition féminine qui assure le lien avec le Secrétariat à la Condition féminine a présenté un Plan d'action 2004-2007 en matière de condition féminine. De plus, un site intranet est mis à jour régulièrement offrant ainsi de l'information sur les travaux du Comité, les dossiers d'actualité en matière de condition féminine, les enjeux en transport pour les femmes et les réalisations des employées au sein du Ministère.

RAJEUNISSEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE

Taux d'embauche des jeunes de moins de 35 ans

au 31 mars 2005

Statut d'emploi	2004 - 2005		2003 - 2004	
Permanents	14	34 %	43	47 %
Occasionnel	466	86 %	183	44 %
Stagiaire	297	95 %	253	98 %
Étudiant d'été	282	98 %	242	100 %
TOTAL MINISTÉRIEL	**1 059**	**89 %**	**721**	**71 %**

En plus d'accorder une priorité à la diversité, le gouvernement du Québec maintient son objectif en matière de rajeunissement de la fonction publique. Les occasions s'accroîtront au fil des ans puisqu'on prévoit des départs à la retraite au cours des dix prochaines années pour près de 40 % des employés. Le Ministère a la constante préoccupation d'intégrer au sein de son effectif un plus grand nombre de jeunes afin d'assurer la relève et le maintien de son expertise. La proportion actuelle des jeunes de moins de 35 ans au sein de l'effectif permanent est de 9 % (423 sur 4 746).

Le Réseau-jeunesse.mtq, créé en 2002, contribue à favoriser l'intégration, les communications et le maillage d'expertise entre les employés de 35 ans et moins du Ministère. Au cours de l'année 2004-2005, le Réseau-jeunesse a fait un appel de candidature afin de renouveler ses membres. Il est maintenant composé de 13 représentants et 10 remplaçants qui proviennent de tous les corps d'emploi et de toutes les directions générales. Trois rencontres ont eu lieu au cours de l'année. Les principaux champs d'intérêt manifestés par les jeunes sont entre autres le transfert d'expertise, l'intégration des jeunes, la conciliation travail-famille et la reconnaissance.

5.4

Le bilan des moyens pris pour actualiser la Politique concernant la santé des personnes au travail

Bilan ministériel 2004-2005[32] sur la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise

C'est en juin 2001 que le Conseil du trésor adoptait la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise. Cette politique prévoit que les ministères et organismes doivent fournir au Secrétariat du Conseil du trésor, et ce, tous les trois ans, un bilan des moyens pris pour en assurer l'application. C'est dans ce contexte que les autorités du ministère des Transports ont adopté des orientations et approuvé certaines démarches pour assurer l'application de cette politique. Ce bilan est l'occasion de mettre en contexte les résultats obtenus et les efforts fournis dans le domaine de la santé au travail tout en favorisant la mise en évidence des initiatives qui ont été déployées au Ministère.

Rappelons que la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise est un cadre de référence pour les sous-ministres et les dirigeants d'organismes leur servant de guide dans l'exercice de leurs responsabilités en matière de santé et de sécurité du travail, d'aide aux employés, de prévention et de traitement de situations de harcèlement et de violence en milieu de travail. C'est pourquoi le Ministère a diffusé, à l'automne 2001, à l'ensemble de ses gestionnaires et de ses conseillers en gestion des ressources humaines le document préparé par le Secrétariat du Conseil du trésor intitulé *La santé des personnes au travail, une force vive*. Ce document était accompagné d'une lettre du sous-ministre et constituait une première action ministérielle de mise en œuvre de la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise.

La Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise

Dans le but d'actualiser la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise, le comité de gestion du ministère des Transports a autorisé la mise en place d'une Politique de la qualité de vie au travail, en novembre 2004. Cette politique fait partie du nouveau cadre ministériel de gestion des personnes également entré en vigueur en 2004.

En 2002, une consultation préalable à l'élaboration du cadre de gestion des personnes a été réalisée auprès d'un groupe composé de 175 employés et gestionnaires du Ministère afin de déterminer leurs besoins prioritaires. Au même moment, le comité de gestion du Ministère créait cinq groupes de travail auxquels ont participé 65 gestionnaires et employés représentatifs de la diversité de notre personnel.

Ces groupes ont eu à préciser les besoins exprimés lors de la consultation et à proposer les produits et services susceptibles d'y répondre. Leurs travaux ont été complétés en 2003 et ont permis de déterminer les orientations à inclure au cadre de gestion des personnes. Un de ces groupes a consacré ses travaux à la qualité de vie au travail et a permis de définir les actions à privilégier pour la favoriser.

La Politique de la qualité de vie au travail, approuvée en 2004, permettra de mettre en œuvre les recommandations du groupe de travail. Elle comprend les thèmes prévus à la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise auxquels s'ajoute celui de la conciliation travail-famille.

32 *Le bilan 2004 du ministère des Transports a été déposé au Secrétariat du Conseil du trésor en octobre 2004.*

La Politique de la qualité de vie au travail est accompagnée de trois cadres de référence qui sont également entrés en vigueur en 2004.

Ces cadres de références concernent :

- La réintégration au travail des employés à la suite d'une absence;
- Les comités conjoints sur l'organisation du travail;
- La conciliation travail-famille.

Par cette politique, le ministère des Transports reconnaît que l'état de santé physique et psychologique des personnes qui y travaillent, les caractéristiques de l'environnement physique et de l'environnement social de travail, les relations interpersonnelles au travail ainsi que l'organisation du travail ont une influence directe sur sa capacité à réaliser sa mission. À cet égard, le Ministère soutient les gestionnaires et les employés qui unissent leurs efforts afin de maintenir une bonne qualité de vie au travail.

Au cours de l'année 2005-2006, le Ministère poursuivra l'implantation de la Politique de la qualité de vie au travail et l'élaboration des outils afférents. La mise en œuvre de cette politique permettra d'accentuer les efforts déjà consentis par le Ministère afin de préserver la santé physique et psychologique de son personnel.

ORGANISATION DU TRAVAIL, CONDITIONS D'EXÉCUTION, ENVIRONNEMENT FAVORISANT LA SANTÉ PHYSIQUE ET PSYCHOLOGIQUE

Ce n'est pas seulement depuis la mise en vigueur de la politique gouvernementale que le ministère des Transports s'intéresse à la santé et à la sécurité du travail; cette culture fait partie des valeurs du Ministère depuis plusieurs années. En effet, de par sa mission, le ministère des Transports réalise plusieurs interventions quotidiennes sur le réseau routier qui exposent les travailleurs à différents risques. Il reconnaît donc l'importance de la contribution des quelque 80 comités de santé et de sécurité du travail qui collaborent à la réalisation des objectifs ministériels en matière de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Directions	Nombre de comités
Direction générale de Québec et de l'Est	35
Direction générale de Montréal et de l'Ouest	34
Unités centralisées	14
GRAND TOTAL	**83**

Plusieurs activités de promotion de la prévention en santé et sécurité du travail ont été réalisées dans les unités administratives par les comités de santé et de sécurité du travail. Entre autres, on peut citer la formation en secourisme en milieu de travail, sur les enquêtes d'accidents ainsi que les différentes activités organisées à l'intention des travailleurs dans les milieux de travail.

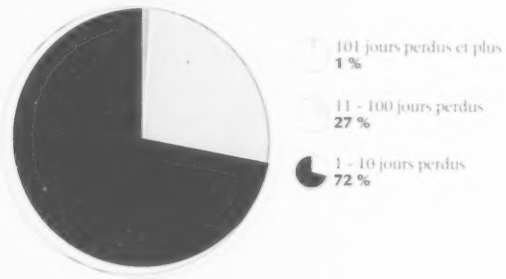
La tendance à la baisse des faits accidentels sans perte de temps se poursuit; par contre, on constate que les faits accidentels ayant occasionné une perte de temps de travail semblent avoir atteint un plateau. En effet, les faits accidentels ayant occasionné une perte de temps de travail n'ont jamais été sous la barre des 200, lorsque l'on sait qu'environ 25 % des accidents du travail ont occasionné une période d'absence du travail supérieure à 10 jours; il est donc essentiel pour le Ministère de redoubler d'effort et de chercher de nouvelles avenues à la prévention des accidents du travail.

Le tableau ci-dessous montre l'évolution des faits accidentels au cours des quatre dernières années:

Faits accidentels	2001	2002	2003	2004
Avec et sans perte de temps de travail	1 300	1 014	976	894
Sans perte de temps de travail	1 088	810	771	678
Avec perte de temps de travail	212	204	205	216

Pour l'année 2004-2005, le nombre de faits accidentels avec et sans perte de temps de travail s'établit à 894 comparativement à 976 en 2003, soit une diminution d'environ 8,5 %. Par ailleurs, le nombre de faits accidentels avec perte de temps a subi une légère hausse, passant de 205 en 2003 à 216 en 2004; ce qui représente une augmentation d'environ 5 % par rapport à l'année précédente.

On constate dans le graphique ci-dessous que, sur les 216 faits accidentels avec perte de temps, 72 % de ces faits ont occasionné moins de 10 jours d'absence.



Au cours des quatre dernières années, le Ministère a réussi à diminuer d'un peu plus de 25 % son taux global de faits accidentels; il est passé de 126,75 en 2001 à 86,40 en 2004. Il en est de même pour le taux global de gravité dont la diminution a été supérieure à 10 %; il est passé de 1 058,28 en 2001 à 937,40 en 2004.

Guides et documents produits par le Ministère en matière de santé et de sécurité au travail

Depuis l'adoption de la Politique concernant la santé des personnes au travail, différents documents ont été produits par le Ministère. En effet, la Direction de l'Île-de-Montréal et la Direction du soutien à l'exploitation des infrastructures ont élaboré un *Guide d'intervention pour l'assistance à l'usager*. Le principal objectif du guide est d'établir et de rendre accessible, aux intervenants de première ligne, un processus d'intervention sécuritaire qui leur permettra d'utiliser adéquatement les outils à leur disposition, lors de la protection d'une aire d'intervention ou de la fermeture d'une voie. Ce processus d'intervention a pour but de garantir une capacité d'intervention efficace sur le réseau routier, plus particulièrement en ce qui concerne la séquence de mise en place de repères visuels. Il s'agit d'un processus général qui se veut applicable partout, dans toute situation et par tous les intervenants du Ministère, et qui, de plus, doit présenter l'assurance que les interventions seront réalisées de la façon la plus sécuritaire possible pour les employés. Enfin, ce guide traite du comportement à privilégier auprès des usagers de la route et des partenaires externes, tels que : la Sûreté du Québec, les sûretés municipales, les services d'incendies, les ambulanciers, etc.

Dans le but de repositionner la gestion des dossiers de lésions professionnelles, l'équipe de la santé et sécurité au travail du Ministère a aussi élaboré une formation et un guide à l'intention des gestionnaires intitulé *Guide sur la gestion des dossiers de lésions professionnelles*. Le *Guide* est devenu la référence ministérielle en matière de gestion des dossiers de lésions professionnelles. Il fait ressortir les actions concrètes qui doivent être faites en prévention afin de contrôler les actions et les conditions dangereuses. Il vise, également, à favoriser une pratique équitable dans la gestion des dossiers notamment en ce qui a trait à la cueillette préliminaire des informations, l'analyse du premier rapport médical, l'analyse de la réclamation de l'employé, la vérification des formulaires, l'expertise médicale, le suivi entre la date de l'événement et la date de consolidation, le suivi des décisions de la CSST ainsi que le suivi lors du retour au travail. Ce guide servira aussi à former les personnes concernées par la gestion des dossiers de lésions professionnelles. À ce jour, plus de 50 % des personnes visées ont reçu la formation.

La Direction des ressources humaines a produit un rapport intitulé *Statistique 2004 sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*. Ce rapport est préparé à l'intention des autorités, des gestionnaires et de tous les comités de santé et de sécurité du Ministère. Il se veut une source de renseignements et un outil de diagnostic qualitatif et quantitatif pour élaborer dans les milieux de travail une démarche structurée concernant la prévention des lésions professionnelles.

Enfin, la Direction des ressources humaines du Ministère travaille à l'élaboration d'un guide sur la gestion de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST). Ce guide traitera du cadre légal de la Loi, des droits et obligations du travailleur et de l'employeur, du rôle des comités de santé et sécurité du travail, du rôle du représentant à la prévention ainsi que du rôle des différentes organisations concernées par la santé et la sécurité du travail. Il soutiendra les gestionnaires dans l'application de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* et servira d'outil de formation à l'intention des nouveaux gestionnaires.

Ajustement à la tarification de la Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST)

La *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP) prévoit, dans certains cas particuliers, des ajustements à la tarification rétrospective et la possibilité d'avoir un partage ou un transfert de l'imputation de certains coûts liés à une lésion professionnelle. En 2004-2005, à la suite des actions posées en prévention et en gestion des dossiers de lésions professionnelles, le Ministère a reçu de la CSST un montant légèrement supérieur à 2,3 millions de dollars.

Milieu de travail exempt de harcèlement et de violence

En matière de harcèlement et de violence au travail, le comité de gestion du Ministère a approuvé, en mai 2004, la mise à jour de sa politique de 1995 visant à contrer le harcèlement sexuel et les autres formes de harcèlement inscrites à la *Charte des droits et libertés*.

La nouvelle politique ministérielle intitulée Politique concernant le harcèlement et la violence en milieu de travail répond aux orientations gouvernementales énoncées dans la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise et inclut notamment les notions de harcèlement psychologique introduites par la *Loi sur les normes du travail*. La procédure interne de traitement des plaintes a également été mise à jour et une équipe de conseillers en gestion des ressources humaines est maintenant en mesure d'intervenir efficacement dans le traitement des plaintes de harcèlement.

Ce sont 46 conseillers et techniciens en gestion des ressources humaines du Ministère qui ont reçu une formation. La formation avait pour but de mieux comprendre les notions introduites par la politique ministérielle de même que la procédure interne de traitement des plaintes et augmenter les habiletés à interagir dans une problématique de harcèlement. La politique et la procédure sont disponibles sur l'intranet du Ministère depuis le 1er juin 2004.

Enfin, au cours de l'année 2004-2005, près de 700 gestionnaires et employés en situation de gestion ont reçu une formation de trois heures visant à clarifier les notions de harcèlement et de violence, prévenir les situations de harcèlement, identifier les contextes favorables au harcèlement dans leur équipe de travail et comprendre la procédure interne de gestion des plaintes.

Programme d'aide aux employés (PAE)

Le PAE du ministère des Transports a été mis en place en 1991. Les services sont dispensés grâce à un réseau de 20 agents de référence internes et de 30 agents de référence externes. Les agents de référence internes sont des employés du Ministère qui aident et dirigent leurs collègues aux prises avec des problèmes personnels vers les ressources susceptibles de leur venir en aide. Les agents de référence externes sont des professionnels (psychologues ou travailleurs sociaux) avec lesquels les employés communiquent directement pour obtenir de l'aide. Le réseau des agents de référence est réparti sur l'ensemble du territoire du Ministère, assurant ainsi des services rapprochés pour ses employés.

Les services disponibles sont complétés par ceux offerts par la Direction des ressources humaines; deux psychologues sont en mesure d'offrir une gamme de services spécialisés dans le domaine de la santé mentale, soit de la psychothérapie à l'exercice d'un rôle-conseil. D'ailleurs, un effort particulier a été consenti au cours des trois dernières années, afin d'élargir l'offre de service du PAE auprès des gestionnaires et des conseillers en gestion des ressources humaines. Les deux psychologues du PAE sont aussi appelées à intervenir sur une base régulière avec leurs collègues dans des situations de harcèlement, lorsque des employés sont aux prises avec des problèmes de santé mentale grave, lors de la planification d'interventions post-traumatiques ou pour élaborer des plans de réintégration au travail, etc.

De plus, des ateliers d'études de cas appelés « clini-rencontres » sont offerts chaque année aux gestionnaires. Réunis en groupe de quatre, les participants peuvent discuter de situations difficiles rencontrées dans leur milieu de travail, mieux comprendre les dynamiques en présence et déterminer les actions susceptibles de les aider à résoudre la situation. Les évaluations ont dénoté un taux de satisfaction très élevé chez les participants. Le Ministère compte poursuivre cette activité dans l'avenir.

En ce qui concerne la prévention, le Ministère participe avec 13 autres ministères et organismes à l'organisation de conférences à l'intention des employés de la colline Parlementaire. Ces conférences sont enregistrées de manière à ce qu'elles soient disponibles à l'ensemble des employés par la suite. Une chronique mensuelle liée à la santé psychologique est également publiée sur le site intranet du Ministère. Cette chronique permet, en plus de rendre accessibles d'utiles informations, d'accroître la visibilité du PAE et de mieux atteindre la clientèle. Au cours de l'année 2004-2005, ces activités habituelles de prévention se sont poursuivies.

Ensuite, un comité de travail a été mis en place par le Service de la sécurité civile en collaboration avec la responsable du programme d'aide aux employés du Ministère. Ce comité avait pour mandat d'élaborer une stratégie d'action concernant le soutien aux employés et à leurs proches lors d'événements majeurs. Cette stratégie d'action, qui sera approuvée sous peu, a pour objectif d'assurer la sécurité de nos employés dans ces circonstances, de préserver leur santé physique et psychologique et de mieux structurer les séances de verbalisation (débriefing) à la suite de ces événements.

Enfin, mentionnons les résultats atteints quant à l'utilisation des services de consultation individuelle du PAE. Les efforts déployés ont toujours comme objectif d'augmenter le taux d'utilisation du programme. Les données concernant la prévalence des problèmes personnels dans la population en général sont de beaucoup supérieures au pourcentage de personnes qui utilisent les PAE. Il est reconnu que les hommes consultent moins que les femmes et puisque notre effectif est composé à 75 % d'hommes nous demeurons satisfaits des résultats atteints.

Le tableau suivant regroupe les principaux motifs de consultation et les taux d'utilisation du PAE au cours des quatre dernières années :

Motifs de consultation	Année civile			
	2001	2002	2003	2004
Interpersonnel, psychologique	39 %	37 %	35 %	39,8 %
Couple, famille, enfants	22 %	29 %	36 %	28,3 %
Travail, carrière	31 %	25 %	24 %	26,7 %
Dépendances (alcool, drogue, jeu)	3 %	5 %	6 %	2,3 %
Santé physique	Nil	Nil	Nil	1,4 %
Financier, légal	3 %	4 %	Nil	1,4 %
Taux global d'utilisation	**4,7 %**	**5,4 %**	**7,7 %**	**10,3 %**

En 2004-2005, le taux d'utilisation du Programme d'aide aux employés (PAE) s'est situé à 10,3 %, ce qui signifie que 487 personnes se sont prévalues de ce programme d'aide. Parmi elles, 34 sont des gestionnaires (7,0 % de la clientèle) ayant utilisé les services du PAE afin d'obtenir des conseils concernant des situations de gestion difficiles (conflits dans les équipes de travail, problèmes de santé chez des employés, climat de travail, etc.)

5.5 L'allégement réglementaire et administratif

Au plan de l'allégement réglementaire, le Ministère a fait un suivi en ce qui a trait aux projets de loi ou de règlement, afin de s'assurer de ne pas accroître indûment le fardeau de la réglementation pour les entreprises. Ainsi, en 2004-2005, aucune modification législative ou réglementaire n'a suscité une étude ou une déclaration d'impact telle que prescrit lorsque les coûts générés pour les entreprises dépassent 1 000 000 de dollars.

Pour l'année 2005-2006, en plus de poursuivre les analyses, cas par cas, de tout projet de modification à une loi ou un règlement, le Ministère entend s'associer au Plan d'action gouvernemental en matière d'allégement réglementaire en procédant à une analyse de sa législation et au bilan des mesures réglementaires adoptées depuis cinq ans, le tout dans un objectif d'améliorer et de simplifier l'application de la réglementation pour les entreprises.

5.6 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Depuis l'année 2001-2002, le Vérificateur général du Québec a produit des recommandations au Ministère à la suite des vérifications suivantes :

- Planification des ressources humaines de la fonction publique;
- Gestion de l'amélioration des services aux citoyens;
- Suivi de vérification de l'optimisation des ressources-Subventions aux municipalités;
- Suivi de vérification de l'optimisation des ressources-Subventions octroyées aux organismes publics de transport en commun concernant leurs immobilisations;
- Suivi de vérification de l'optimisation des ressources-Subventions du gouvernement à des organismes sans but lucratif;
- Gestion de la conservation des ponts;
- Développement durable;
- Suivi de vérification de l'optimisation des ressources-Gestion des technologies de l'information;
- Gestion du projet de prolongement du réseau du métro sur le territoire de la ville de Laval.

La Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes du Ministère assure le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec. Le tableau suivant présente les mesures prises par le Ministère pour respecter ses engagements envers le Vérificateur général du Québec. Ne sont présentés que les nouveaux développements dans le suivi des recommandations depuis le *Rapport annuel de gestion 2003-2004*.

Planification des ressources humaines de la fonction publique

Recommandation du VG	Engagements et actions
Entreprendre, dans une perspective à long terme, une démarche de planification de la main-d'œuvre et la poursuivre d'une manière continue. Cette démarche devant tenir compte de l'aspect financier et s'arrimer aux orientations stratégiques.	En avril 2002, un cadre de gestion de la planification de la main d'œuvre (GPMO) visant à prévenir une insuffisance de ressources a été déposé au comité de gestion du Ministère et comporte les phases suivantes : • Analyse du portrait de l'effectif et prévision des départs à la retraite (mise à jour en novembre 2004); • Élaboration d'orientations ministérielles, approuvées par le comité de gestion en janvier 2004; • Gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre en quatre volets : – Plan de dotation annuel dans une perspective triennale, mis à jour à la période du cycle budgétaire; – Plan de gestion des compétences comprenant un plan de relève pour les emplois stratégiques et vulnérables; – Plan de gestion du personnel d'encadrement; – Mesures récurrentes d'attraction et de fidélisation. • Comité d'intégration et d'évaluation de la GPMO formé des porteurs de dossiers traitant de chacun des volets. Le Ministère s'est également doté d'un cadre de gestion des personnes où des politiques thématiques en matière de gestion des compétences, de gestion du personnel d'encadrement et de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre offrent de nombreux outils pour planifier la relève et le maintien de l'expertise.
S'assurer de disposer d'une information sur la gestion suffisante, pertinente et fiable afin de pouvoir prendre, au moment opportun, des décisions éclairées en matière de ressources humaines.	Même si le projet GIRES a été abandonné, le Ministère a poursuivi une démarche visant à revoir ses processus et ses systèmes administratifs. Cette révision s'est amorcée avec la rédaction d'un plan d'affaires consolidé en gestion des ressources humaines, matérielles et financières qui, tout en s'appuyant sur la solution gouvernementale SAGIR, vise à implanter de nouvelles pratiques de gestion (gestion par résultats, gestion par Produit/Service/Activité, gestion par projets, gestion des compétences, etc.) et ce, afin d'améliorer la performance de l'organisation. Dans le cadre de la rédaction du plan d'affaires, le domaine des ressources humaines s'est doté d'une vision cible et il a entrepris en 2004 certains travaux visant à améliorer les applications locales, en périphérie de SAGIR. Concernant plus particulièrement la production d'information de gestion, la Direction des ressources humaines a implanté un outil qui, d'une part, permet d'assurer un meilleur suivi des ETC (équivalents temps complets) et d'autre part, rend disponible plusieurs rapports pour le suivi des postes et des employés. Des travaux sont aussi en cours pour l'intégration de données en ressources humaines dans un entrepôt de données et cela devrait améliorer grandement la production d'information de gestion. Depuis mars 2003, un exercice de collecte de données pour la définition des besoins réels en main-d'œuvre a été amorcé. Toutes les directions générales du Ministère dressent à chaque année la liste de leurs besoins sur un horizon de 3 ans qui sont par la suite regroupés pour en faire une analyse ministérielle. En 2004 des plans de relève ont été complétés pour tous les emplois de professionnels et ingénieurs identifiés comme étant vulnérables. À cet effet, le comité de gestion du Ministère a approuvé un cadre de référence ministériel sur le mentorat et l'accompagnement individuel (coaching).
Se doter d'une stratégie comportant des objectifs mesurables, notamment en matière d'embauche de jeunes.	Dans le cadre du programme de rajeunissement de la fonction publique québécoise, le Ministère participe régulièrement aux campagnes de recrutement étudiant, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor, publie des messages publicitaires (magazine Jobboom) afin de promouvoir ses emplois auprès des récents diplômés. Il a également mis sur pied, en décembre 2002, un réseau jeunesse, découlant de la volonté d'intégrer les employés de 35 ans et moins au sein de l'organisation. Les membres du réseau travaillent à la réalisation de trois mandats principaux, soit : agir à titre de comité consultatif sur les questions concernant les jeunes, faciliter l'intégration des jeunes dans leur milieu de travail et favoriser les échanges constructifs afin d'améliorer la qualité de vie au travail. Le Ministère contrôle périodiquement le taux d'embauche des jeunes pour prendre les mesures nécessaires pour en accroître le taux de représentativité. De mars 1999 à mars 2005, ce taux est passé de 6,7 % à 9 % parmi les employés réguliers. Les actions continues en matière de dotation, de gestion des compétences et maintien de l'expertise, de relève en gestion et de mesures d'attraction et de fidélisation s'accompagnent d'un système de suivi intégré facilitant l'évaluation des objectifs à atteindre. C'est un système continu de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre que le Ministère a instauré.
Fournir, en temps opportun, une information suffisante, pertinente et fiable aux parlementaires sur les principaux risques au chapitre des ressources humaines et sur leurs conséquences prévisibles, de même que la stratégie afférente.	Le Ministère présente un bilan de ses activités de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre dans ses rapports annuels des années budgétaires 2002-2003, 2003-2004 et 2004-2005. Les résultats sur les objectifs des programmes gouvernementaux d'accès à l'égalité y sont également détaillés selon le guide fourni par le Secrétariat du Conseil du trésor.

RAPPORT DU VG 2002-2003

Tome I, Chapitre 3

Gestion de l'amélioration des services aux citoyens

Recommandation du VG	Engagements et actions
Pour les ministères et organismes ayant fait l'objet du sondage, porter une attention particulière à l'accessibilité de leurs services téléphoniques et à la qualité des renseignements fournis.	Le Ministère offre, depuis décembre 2003, un service sans frais de renseignements téléphoniques (1 888 355-0511) accessible en tout temps à l'ensemble des citoyens du Québec. Depuis décembre 2004, ce service est également offert aux abonnés de la téléphonie cellulaire (#0511). Le service l'Inforoutière est également disponible par le biais de l'Internet ministériel devenu la source officielle d'information du Ministère. Il donne accès aux services suivants : les renseignements généraux, les conditions routières, les travaux routiers, les plaintes et demandes d'information ainsi que le signalement d'incidents sur le réseau routier. Au cours de la dernière année, le Ministère a mené une campagne de sensibilisation avec un certain nombre d'activités promotionnelles[33] pour faire connaître le service aux citoyens. Par ailleurs, un comité de révision du produit Travaux routiers a été formé afin d'optimiser la production d'une information de qualité pour l'Inforoutière. Enfin, un sixième poste de préposé aux renseignements a été ajouté à l'équipe afin de pouvoir mieux répondre aux demandes des citoyens.

RAPPORT DU VG 2002-2003

Tome I, Chapitre 6

Suivi de vérification de l'optimisation des ressources – Subventions aux municipalités

Recommandation du VG	Engagements et actions
Évaluer les programmes de subvention aux municipalités ou poursuivre les efforts en ce sens.	Le Ministère a révisé, en 2001, le cadre institutionnel du transport en commun à la suite de la réorganisation municipale et de la réforme de l'organisation territoriale. À l'été 2002, il a également procédé à une consultation pour établir les paramètres d'un nouveau cadre financier du transport en commun au Québec. Les rapports des mandataires nommés par le gouvernement ont été déposés au Ministère le 24 janvier 2003. Ces rapports proposaient des approches différentes en matière de transport en commun. Le Ministère a procédé à l'analyse des différentes approches et le 15 décembre 2004, il rendait public un document de consultation présentant une proposition de financement du transport en commun pour l'ensemble des régions du Québec. Une nouvelle démarche de consultation est amorcée afin de valider cette proposition auprès des principaux intervenants. À la suite de cette consultation, le Ministère entend déposer au Conseil des ministres pour approbation les paramètres du nouveau cadre financier prévu pour le 1er janvier 2006. L'évaluation du programme de la voirie locale a débuté et se poursuivra jusqu'en 2006.

RAPPORT DU VG 2002-2003

Tome I, Chapitre 6

Suivi de vérification de l'optimisation des ressources – Subventions octroyées aux organismes publics de transport en commun (OPT) concernant leurs immobilisations

Les commentaires, les actions ou les engagements[33] pris par le Ministère sont toujours valables.

RAPPORT DU VG 2002-2003

Tome I, Chapitre 6

Suivi de vérification de l'optimisation des ressources – Subventions du gouvernement à des organismes sans but lucratif

Les commentaires, les actions ou les engagements[34] pris par le Ministère sont toujours valables.

33. *Pour plus de détails, se référer au Rapport annuel de gestion 2003-2004 disponible sur notre site www.mtq.gouv.qc.ca.*
34. *Pour plus de détails, se référer au Rapport annuel de gestion 2003-2004 disponible sur notre site www.mtq.gouv.qc.ca.*

Gestion de la conservation des ponts

Recommandation du VG	Engagements et actions
Veiller à obtenir une information fiable et utile sur les ponts inspectés.	• La certification ISO 9001:2000 pour les activités « Inventaire » et « Inspection des structures » pour l'ensemble des directions territoriales, tant pour les ponts du réseau supérieur que pour les ponts du réseau municipal. La dernière DT a obtenu sa certification, ce qui complète la certification ISO 9001:2000 pour l'ensemble des directions territoriales. • La prise de disposition pour la saisie des données d'inspection au système de gestion des structures au plus tard un mois après l'inspection. Toutes les directions territoriales sont maintenant accréditées ISO 9001:2000 pour l'inventaire et l'inspection des structures, cette accréditation inclut l'exigence d'entrer les données au plus tard un mois après l'inspection. • Poursuite des audits du système qualité de quatre ou cinq directions par année. Les directions territoriales suivantes ont été auditées en 2004-2005 : Mauricie–Centre-du-Québec, Saguenay–Lac-St-Jean–Chibougamau, Ouest-de-la-Montérégie, Outaouais et Estrie. • L'accélération de toute l'opération d'évaluation de la capacité portante des ponts par l'acquisition d'un logiciel spécifique, ainsi que par révision des critères de sélection des ponts à évaluer. Le logiciel est maintenant disponible. • L'évaluation de la capacité portante de certains ponts par le secteur privé. Le Manuel d'évaluation de la capacité portante des ponts décrivant en détail les exigences du Ministère pour ces analyses a été rédigé au cours de 2004-2005. Il en va de même du devis d'appel de candidature pour retenir les consultants aptes à faire ce travail. Des mandats seront accordés au cours de l'année 2005-2006.
Établir des stratégies de planification adéquate.	• Se doter d'un système moderne de gestion des structures. Les appels d'offres ont été réalisés pour l'acquisition d'un système moderne de gestion des structures afin d'améliorer les capacités de planification stratégique des interventions sur le parc de ponts. • S'assurer que les besoins d'entretien préventif sont consignés lors des inspections. L'accréditation ISO spécifie cette exigence. Les auditeurs internes et externes vérifient le respect de ces exigences.
Améliorer le suivi des projets de réparation et de réfection majeure.	• La mise en place d'un système de gestion et de suivi des projets plus complet par la mise en œuvre de la démarche d'amélioration de la gestion des projets routiers au MTQ. Le Ministère a mis sur pied un groupe de travail pour la redéfinition de la gestion de projet. • S'assurer que les relevés de dommages soient faits de façon systématique. • Le maintien de la participation du MTQ à la Chaire industrielle sur l'auscultation des structures (Université de Sherbrooke) par la participation aux efforts de recherche (financièrement et techniquement). La participation est maintenue. • L'exigence que les surveillants de chantiers d'ouvrages d'art possèdent une connaissance de base en construction/réparation d'ici trois ans au plus tard par une formation spécifique qui a été préparée et offerte. La formation est offerte maintenant aussi bien aux employés du Ministère qu'aux consultants retenus par celui-ci. En 2005, cette exigence s'est étendue aux chantiers de 1 million de dollars. • La mise en place d'un système de gestion électronique des documents accessible à tous les concepteurs par l'accès aux plans numérisés, ainsi que l'accès à la localisation de la documentation sur support électronique et papier. • Se doter d'un historique des travaux conservé pour la durée de vie de la structure. L'historique est conservé au dossier de chaque pont. • Mise en place d'un système de gestion des structures adéquatement paramétrisé. Le devis pour le système a été rédigé (au-delà de 600 pages), les appels d'offre lancés en décembre 2004 et les propositions reçues en mars 2005. Le développement débutera en août 2005.
Intensifier ses communications avec les municipalités de moins de 100 000 habitants.	• L'amélioration des communications avec les municipalités pour la gestion des structures sous leur responsabilité par l'information résultant de la transmission du rapport d'inspection de leurs ponts à la suite des inspections générales faites par le MTQ.
Améliorer sa reddition de comptes quant à la gestion de la conservation des ponts.	• Pour la reddition de comptes, les indicateurs de gestion des structures seront présentés de manière plus efficace et seront mieux expliqués de façon à refléter adéquatement l'information technique et administrative dont dispose le Ministère.

RAPPORT DU VG 2003-2004

Tome I, Chapitre 3

Développement durable au gouvernement du Québec

Recommandation du VG	Engagements et actions
Intégrer le développement durable dans ses processus de décision respectifs ou d'en poursuivre l'intégration.	• En juin 2004, la démarche de repositionnement de la fonction environnement du Ministère qui favorisera la prise en compte de l'environnement et du développement durable dans l'ensemble des produits, services et activités du Ministère a été présentée à l'ensemble des directions générales pour commentaires. • Le Service de l'environnement et des études d'intégration au milieu (SEEIM) coordonne le suivi de l'objectif ministériel de se doter d'un système de gestion environnementale (SGE) de type ISO 14001 d'ici 2007 inscrit dans le *Plan gouvernemental sur la diversité biologique 2004-2007* rendu public le 25 novembre 2004. • Le SEEIM élabore avec la collaboration de la Direction de la planification et des stratégies de l'information (DPSI), une évaluation d'opportunité sur la mise en place d'une solution administrative et informatique (SAI) en environnement et développement durable.
S'assurer que l'ensemble de son personnel est sensibilisé au concept de développement durable, en fonction du champ d'activité et de la sphère d'influence de chacun.	• Le 16 février 2005, mise en ligne du site Internet ministériel portant sur Les transports au Québec dans le contexte des changements climatiques et qui aborde aussi la perspective du développement durable. • Le 15 septembre 2004, mise en ligne du site intranet de la DRE (Direction de la recherche et de l'environnement) qui aborde des questions environnementales et de développement durable.
Définir des objectifs, des cibles et des indicateurs qui permettront d'apprécier les effets de ses actions dans ce domaine.	• Le SEEIM a collaboré avec le Service des orientations stratégiques au *Plan stratégique 2005-2008* afin que la mission du Ministère s'inscrive dans une perspective de développement durable et qu'il y ait un objectif spécifique à cet égard pour le secteur des transports.

RAPPORT DU VG 2003-2004

Tome II, Chapitre 6

Suivi d'une vérification de l'optimisation des ressources – Gestion des technologies de l'information

Recommandation du VG	Engagements et actions
Selon le VG, les recommandations ont suscité des gestes concrets de la part du Ministère dans une proportion de 95 %. De plus, le taux des recommandations qui ont été appliquées ou qui ont donné lieu à des progrès satisfaisants est élevé : il est de 82 %, soit 31 recommandations sur 38. (...) *Ces résultats reflètent les efforts considérables consacrés par le Ministère au cours des trois dernières années afin de redresser la situation. Un chantier important concerne la mise en place d'un nouveau cadre de gestion pour remédier à plusieurs des faiblesses décelées à l'époque. Ainsi, outre une meilleure planification et un suivi des activités plus serré, des améliorations notables ont été constatées en ce qui a trait aux processus de développement de système, à la gestion de la sécurité, à l'administration du réseau de communications informatiques, au soutien technique aux utilisateurs de même qu'à la reddition de comptes. À notre avis, le Ministère a procédé à des changements qui accroissent le rendement de ses technologies de l'information.* *Par ailleurs, la gestion des bénéfices mérite toujours une attention soutenue. Notons cependant que des guides opérationnels doivent bientôt encadrer les actions à ce chapitre.* *Les recommandations de l'étude de 1999-2000 avaient trait aux domaines suivants :* *· Planification et suivi des activités* *· Estimation des projets* *· Assurance qualité et revue par les pairs* *· Intégrité des systèmes* *· Risques* *· Bénéfices* *· Gestion de la sécurité des données et des systèmes* *· Administration du réseau de communications informatiques* *· Soutien technique aux utilisateurs* *· Reddition de comptes*	Les représentants du Vérificateur général ont procédé à un suivi de vérification à l'été 2004. Leur rapport a été très positif et a démontré que le Ministère a appliqué à ce jour 95 % des recommandations qui lui avaient été faites en 2001. Au cours de l'année 2004-2005, le Ministère a élaboré le plan d'action 2005-2007, lequel remplace le plan d'action 2001-2005, pour la poursuite et la finalisation des travaux initiés.

Rapport de vérification concernant la gestion du projet de prolongement du réseau du métro sur le territoire de la ville de Laval

Recommandation du VG	Engagements et actions
Prendre des mesures pour exercer pleinement son rôle. *Remarque : Le rôle du Ministère tel qu'il a été décrit par le VG est : « Les responsabilités du MTQ étaient de s'occuper du financement du projet, d'autoriser le concept et les budgets, d'assurer le suivi selon ses règles et d'appliquer les modalités du Programme d'aide gouvernementale au transport collectif des personnes. De plus, en vertu de ce programme d'aide, le versement de toute subvention à des immobilisations est soumis, entre autres, à l'appréciation par le ministre d'une étude avantages-coûts et de toute autre étude ou analyse qu'il peut exiger ».*	Avec l'implication à l'été 2004, d'un groupe d'experts nommé par le MTQ pour revoir l'organisation et soutenir la gestion du projet, le Ministère et son mandataire l'Agence métropolitaine de transport (AMT) ont mis en place les modalités qui ont permis la reprise du contrôle du projet. Le nouveau budget entériné par le gouvernement prévoit un investissement total de 803,6 millions de dollars, incluant 18,3 millions de dollars à être financés par l'AMT, les frais de financement, les taxes et un ajustement des honoraires professionnels (décret 1117-2004 du 2 décembre 2004).

LA CLASSIFICATION DU RÉSEAU ROUTIER

Le réseau routier du Québec s'étend sur plus de 185 000 kilomètres. Il est composé de routes relevant de la compétence du ministère des Transports (réseau routier supérieur – 29 120 kilomètres – longueur réelle), des municipalités (réseau routier local – environ 90 500 kilomètres), du ministère des Ressources naturelles (routes d'accès aux ressources – environ 61 500 kilomètres), d'Hydro-Québec (environ 3 300 kilomètres) et du gouvernement fédéral (environ 500 kilomètres).

Le **réseau routier supérieur**, qui relève de la compétence du Ministère, comprend 29 120 kilomètres (longueur réelle en 2004) de routes, réparties en cinq classes :

- Le **réseau autoroutier**, qui comprend l'ensemble des infrastructures autoroutières, numérotées de 0 à 99 et de 400 à 999;
- Le **réseau national**, qui rassemble les grands axes routiers interrégionaux et ceux qui relient les agglomérations principales (généralement de 25 000 habitants et plus). Ces axes routiers sont numérotés de 100 à 199;
- Le **réseau régional**, qui regroupe les routes faisant le lien entre les agglomérations secondaires (de 5 000 à 25 000 habitants) et entre celles-ci et les agglomérations principales. Ces axes routiers sont numérotés de 200 à 399;
- Le **réseau collecteur**, dont la vocation est de relier les petites agglomérations (moins de 5 000 habitants) aux agglomérations plus importantes, directement ou par une route de classe supérieure. Ces routes ne sont pas numérotées;
- Le **réseau d'accès aux ressources**, qui donne accès à des zones de ressources naturelles ou à des zones de récréation ou de conservation publiques, à l'exclusion des routes relevant du ministère des Ressources naturelles.

Le tableau suivant présente la répartition des routes du réseau routier supérieur et d'accès aux ressources selon cette classification.

Classe de route	Longueur réelle en kilomètres
Autoroutes	5 589
Nationales	8 890
Régionales	5 464
Collectrices	7 741
Accès aux ressources	1 436
TOTAL	**29 120**

La longueur réelle est la longueur obtenue en soustrayant le chaînage de fin du chaînage de début d'une section de route en tenant compte de toutes les chaussées (et non du nombre de voies).

Exemple : Une route à 2 ou 4 voies contiguës d'une longueur L a une longueur réelle L (puisqu'elle a une chaussée) tandis qu'une section de route avec des chaussées séparées (avec une chaussée droite et une chaussée gauche de longueur L) a une longueur de 2L. Les bretelles sont prises dans cette longueur.

Le **réseau routier stratégique en soutien au commerce extérieur** est un sous-ensemble du réseau routier supérieur. Il est constitué des principales infrastructures de transport qui soutiennent le commerce extérieur québécois effectué avec le reste du Canada et avec les principaux partenaires internationaux, plus particulièrement les États-Unis. Ce réseau comprend 7 722 kilomètres (longueur réelle) des 29 120 kilomètres du réseau routier supérieur.

Table DES MATIÈRES

- 103 MESSAGE DU DIRECTEUR
- 104 LETTRE DE DÉCLARATION
- 107 RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMMES
- 108 PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION
- 109 COMITÉ CONSULTATIF
- 110 STRUCTURE DE L'ORGANISATION ET RESSOURCES HUMAINES
- 112 FAITS SAILLANTS
- 113 PROFIL DE LA CLIENTÈLE 2004-2005 POUR CHACUN DES PRODUITS ET SERVICES
- 118 RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE
- 120 PROFIL DU PARC DE VÉHICULES
- 123 ACQUISITIONS ET VENTES DE VÉHICULES
- 126 VEILLE TECHNOLOGIQUE
- 127 RÉALISATIONS 2004-2005
- 142 PERSPECTIVES 2005-2006
- 143 ÉTATS FINANCIERS 2004-2005

Message du DIRECTEUR

Je suis fier de présenter les résultats atteints au cours de l'exercice 2004-2005. Le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) a terminé sa huitième année d'existence en tant qu'unité autonome de service, année qui a été marquée par une expansion de son marché. Cette croissance est attribuable à la recherche continuelle de nouveaux clients. Les stratégies de la dernière année ont été concentrées principalement sur la recherche de clients désireux de confier la gestion globale de leur parc de véhicules au CGER.

Pour assurer l'expansion de son marché, le CGER a misé sur la promotion de ses analyses en gestion de parc de véhicules auprès d'organismes publics. Ces analyses permettent de faire valoir les connaissances du CGER en cette matière et proposent aux organismes publics des solutions de gestion globale de parc de véhicules.

Le CGER a également pu progresser en adoptant de nouvelles façons de faire qui ont permis d'améliorer son efficience, sa rentabilité, sa gestion des opérations et, par le fait même, la qualité de ses produits et services ainsi que la satisfaction de sa clientèle dont le taux global a été de 94 % en 2004-2005. Parmi ces nouvelles façons de faire, notons l'accréditation ISO 9001:2000 de l'ensemble des activités du CGER et la révision de son plan stratégique, de ses indicateurs et de ses cibles par l'École nationale d'administration publique (ENAP).

Je suis conscient que l'atteinte des résultats en 2004-2005 repose sur la participation du personnel. Je profite de l'occasion pour souligner leur précieuse collaboration à la réussite du CGER et je les remercie chaleureusement. Je désire également remercier tous les clients du CGER de leur confiance et de leur compréhension ainsi que tous les partenaires qui ont contribué à faire avancer le CGER par leurs conseils, leur appui et leurs encouragements.

GÉRARD BRICHAU
Directeur

Lettre de DÉCLARATION

Ce document constitue le huitième rapport annuel de gestion du Centre de gestion de l'équipement roulant. Les résultats, l'information et les états financiers du Fonds de gestion de l'équipement roulant qui y sont présentés relèvent de la responsabilité du directeur, des gestionnaires et des responsables de secteur du Centre. Ceux-ci sont donc tous cosignataires de cette déclaration. Leur responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données présentées dans le rapport ainsi que sur la reddition de comptes annuelle quant aux résultats attendus et convenus dans le Plan d'action 2004-2005.

La Direction du CGER a maintenu, tout au long de l'exercice financier 2004-2005, des systèmes d'information et des mesures de contrôle destinés à assurer la réalisation des objectifs fixés dans l'entente de gestion et dans le Plan d'action.

De plus, la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes du ministère des Transports s'est assurée du caractère plausible et de la cohérence de l'information présentée dans le présent rapport annuel, sauf pour ce qui est de la section sur les états financiers 2004-2005. Au terme de sa mission d'examen, elle a produit un rapport de validation.

À notre avis, les données présentées dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2005.

La direction :

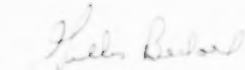
GÉRARD BRICHAU,
directeur

MARC-ANDRÉ BOIS,
chef par intérim du Service de l'ingénierie et des acquisitions

ALAIN COSSETTE,
chef du Service des opérations

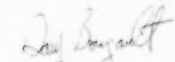
CLAUDE OTIS,
chef du Service à la clientèle

Les gestionnaires d'exploitation régionale (GER), les gérants de service et les responsables de secteur :



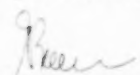
GILLES BEDARD,
GER de la Chaudière-Appalaches

JEAN BEGIN,
GER de Montréal

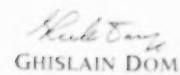


DANY BOURGAULT,
gérant de service par intérim pour l'atelier de Québec

SERGE BRAULT,
gérant de service pour l'atelier d'Anjou



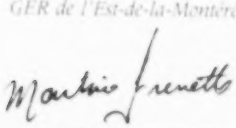
GORDON BREEN,
GER des Laurentides-Lanaudière



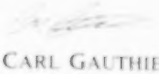
GHISLAIN DOMINGUE,
GER par intérim de l'Est-de-l'Abitibi

YVES DOYON,
GER de l'Outaouais

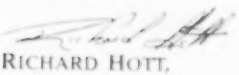
LANGIS DUMONT,
GER de l'Est-de-la-Montérégie



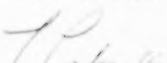
MARTINE FRENETTE,
responsable des communications



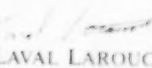
CARL GAUTHIER,
responsable de l'analyse opérationnelle



RICHARD HOTT,
GER de la Mauricie et du Centre-du-Québec

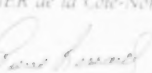


FRANCINE LALONDE,
responsable de la gestion des ressources humaines



LAVAL LAROUCHE,
GER du Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau

JEAN-LUC LEBLANC,
GER de la Côte-Nord



PIERRE LESSARD,
GER de l'Ouest-de-l'Abitibi–Témiscamingue

ALAIN MARQUIS,
responsable du soutien aux opérations

MICHEL MAURAIS,
GER de l'Estrie

CHRISTIAN PAQUET,
GER de Québec

CLAUDE PEPIN,
GER de l'Ouest-de-la-Montérégie

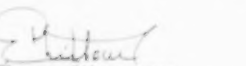
BERNARD PRÉMONT,
responsable de l'analyse de gestion de parc

JACQUES RIOUX,
GER du Bas-Saint-Laurent

CELINE ROUTHIER,
responsable de l'administration et des finances

ALAIN VALLÉE,
responsable de la formation et du support à la clientèle

FRANÇOIS WISEMAN,
responsable des systèmes d'information



ÉGIDE WHITTOM,
GER de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

Monsieur le Sous-ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des données et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion du Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) pour l'exercice terminé le 31 mars 2005, à l'exception des états financiers du Fonds de gestion de l'équipement roulant. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces informations incombe à la Direction du CGER.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence générale de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen. Ce rapport ne constitue pas une vérification.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à prendre des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter sur l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats, les indicateurs, les données et les explications contenus dans le rapport annuel de gestion ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Louise Boily

LOUISE BOILY
Directrice de la vérification interne et de l'évaluation de programmes
Ministère des Transports

Québec, octobre 2005

Le Centre de gestion de l'équipement roulant a été la première unité autonome de service relevant du ministère des Transports. Il gère un parc de plus de 6 528 véhicules et équipements connexes, 5 510 lui appartenant et 1 018 qu'il entretient et répare selon une tarification horaire. Un réseau de 60 ateliers de mécanique et de 2 points de service répartis sur l'ensemble du territoire du Québec relève également du Centre. La mission, la vision, les objectifs généraux et les valeurs de l'organisation se trouvent dans la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER : www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

Comité CONSULTATIF

Dans le but de favoriser une gestion éclairée du CGER, le Comité consultatif doit conseiller le sous-ministre quant aux cibles et aux objectifs annuels à fixer. Il a également à fournir son avis sur le plan d'action et les résultats atteints par le CGER. Les membres de ce comité sont nommés par le sous-ministre des Transports et sont des représentants de l'industrie de la fabrication et de la gestion d'équipement roulant, de la clientèle et du personnel. Le directeur du Centre de gestion de l'équipement roulant participe aux délibérations du Comité consultatif. En 2004-2005, les membres du Comité consultatif étaient :

JACINTHE DUCHARME,
conseillère en organisation du travail, Syndicat de la fonction publique du Québec;

JEAN DUGRÉ,
directeur territorial du Saguenay–Lac-Saint-Jean, ministère des Transports;

MICHEL DUMAS,
chef du Service des transports, Sûreté du Québec;

GUY CHARBONNEAU,
directeur du matériel roulant et des ateliers, Ville de Montréal;

JEAN ROBITAILLE,
directeur général, Kenworth Montréal.

Le directeur du CGER a rencontré, le 1er juin 2004, les membres du Comité consultatif pour leur faire part des résultats atteints en 2003-2004 et pour leur présenter les cibles et les indicateurs fixés dans le Plan d'action 2004-2005. Après cette présentation, les membres ont notamment fait les commentaires suivants :

- la cible pour l'indicateur de l'augmentation des revenus provenant de clients autres que le MTQ devrait être formulée en revenu et non en pourcentage;
- la cible pour l'indicateur de la compétitivité des tarifs sera dorénavant des taux de location de 30 % inférieurs à ceux du marché;
- la méthode de calcul de l'engagement en ce qui concerne la conformité des véhicules devrait être revue de sorte que tout véhicule fonctionnel mis à la disposition d'un client en attendant celui qu'il a commandé soit considéré comme devant être conforme, c'est-à-dire incluant l'ancien véhicule conservé ou un autre fourni ou loué par le CGER;
- la cible pour l'indicateur de l'autofinancement devrait être de 100 %, excluant les contributions du gouvernement du Québec;
- l'objectif relatif à la veille technologique et environnementale devrait être formulé comme suit : « Intégrer au moins un nouvel équipement ou une nouvelle technologie à valeur environnementale dans un but d'expérimentation ».

Le 31 mai 2005, le directeur du CGER rencontrait les membres du Comité consultatif pour leur présenter les résultats atteints au regard du Plan d'action 2004-2005 ainsi que les objectifs et les indicateurs prévus dans le Plan d'action 2005-2006. Il est à noter qu'une membre du Comité, madame Jacinthe Ducharme, a été remplacée par madame Carmelle Giguère, coordonnatrice au Service de l'organisation du travail, des relations de travail et de la sous-traitance au Syndicat de la fonction publique du Québec. Les membres ont fait les commentaires suivants relativement aux résultats atteints en 2004-2005 :

- les durées de vie utile de certaines catégories de véhicules doivent être revues;
- le service de dépannage mécanique du CGER devrait être accessible aux organismes publics qui désirent bénéficier uniquement de ce service.

Le CGER est composé d'un centre administratif situé à Québec ainsi que de 60 ateliers de mécanique et de 2 points de service répartis en 16 zones d'exploitation régionale. La clientèle peut donc bénéficier des services du CGER dans l'ensemble du Québec. La carte des régions où le CGER offre ses services se trouve dans la rubrique « Nos ateliers de mécanique » du site Internet du CGER : www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

Le CGER compte 427 employés, dont plus de 340 travaillent en région. Le personnel du centre administratif et des bureaux régionaux comprend des gestionnaires, des professionnels, dont les ingénieurs et les conseillers à la clientèle, ainsi que des employés de bureau.

L'effectif du CGER selon la catégorie d'emplois

CATÉGORIE D'EMPLOIS	EFFECTIF							
	RÉGULIER		OCCASIONNEL		TOTAL		%	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005
Cadre	33	28	0	0	33	28	7,50 %	6,55 %
Professionnel	16	18	4	2	20	20	4,55 %	4,68 %
Technicien	34	36	6	4	40	40	9,07 %	9,37 %
Personnel de bureau	29	29	26	20	55	49	12,50 %	11,48 %
Ouvrier	131	122	161	168	292	290	66,38 %	67,92 %
TOTAL	**243**	**233**	**197**	**194**	**440**	**427**	**100 %**	**100 %**

Un tableau présentant l'effectif du CGER selon les corps d'emplois et le statut d'emploi (régulier et occasionnel) se trouve à la section « Ressources humaines » dans la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER : www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

L'effectif du CGER par régions administratives et selon la catégorie d'emplois

au 31 mars 2005

RÉGION	CADRE		PROFESSIONNEL		FONCTIONNAIRE		OUVRIER		TOTAL	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005
Centre administratif	15	13	19	20	47	43	14	12	95	88
Zone de l'Ouest-de-l'Abitibi-Témiscamingue	1	1	0	0	4	3	14	21	19	25
Zone de l'Est-de-l'Abitibi	1	0	0	0	2	3	19	13	22	16
Zone du Bas-Saint-Laurent	1	1	0	0	3	3	15	14	19	18
Zone du Centre-du-Québec	0	0	0	0	0	0	16	17	16	17
Zone de la Chaudière-Appalaches	1	1	0	0	5	5	20	19	26	25
Zone de la Côte-Nord	1	1	0	0	3	3	8	9	12	13
Zone de l'Estrie	1	1	1	0	3	2	18	19	23	22
Zone de la Gaspésie	1	1	0	0	1	2	10	12	12	15
Zone des Laurentides-Lanaudière	1	1	0	0	3	3	19	20	23	24
Zone de la Mauricie	1	1	0	0	3	3	14	13	18	17
Zone de l'Est-de-la-Montérégie	1	1	0	0	2	2	13	13	16	16
Zone de l'Ouest-de-la-Montérégie	2	1	0	0	3	3	21	18	26	22
Zone de Montréal	2	2	0	0	5	4	33	31	40	37
Zone de l'Outaouais	1	1	0	0	2	2	10	11	13	14
Zone de Québec	2	1	0	0	7	6	33	31	42	38
Zone du Saguenay–Lac-Saint-Jean	1	1	0	0	2	2	15	17	18	20
TOTAL	**33**	**28**	**20**	**20**	**95**	**89**	**292**	**290**	**440**	**427**

L'effectif du CGER par catégories d'emplois et selon le sexe

au 31 mars 2005

CATÉGORIE D'EMPLOIS	FEMMES		HOMMES		TOTAL	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005
Cadre	0	0	33	28	33	28
Professionnel	6	6	14	14	20	20
Fonctionnaire	57	55	38	34	95	89
Ouvrier	1	0	291	290	292	290
TOTAL	**64**	**61**	**376**	**366**	**440**	**427**
Pourcentage	**14,55 %**	**14,29 %**	**85,45 %**	**85,71 %**	**100 %**	**100 %**

L'organigramme du CGER se trouve dans la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER : www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

Prise en charge du parc de véhicules de la Ville de Matane

Le CGER a signé une entente de service avec la Ville de Matane en 2004-2005 afin d'assumer la gestion globale de son parc de véhicules et d'équipements. Cette entente a été établie à la suite d'une analyse de gestion de ce parc de véhicules.

Intégration de nouvelles catégories de véhicules en ce qui a trait aux camions d'incendie

Les services de génie-conseil du CGER ont élaboré différents devis ayant trait aux camions d'incendie. En 2004-2005, quelque 14 camions d'incendie ont été acquis.

Intégration de l'ensemble des opérations au sein d'un même service

En 2004-2005, le CGER a fusionné son Service des opérations de l'Ouest avec celui de l'Est afin d'intégrer l'ensemble de ses activités d'exploitation au sein d'une même entité administrative.

Révision du plan stratégique du CGER par l'ENAP

Le CGER a demandé à l'École nationale d'administration publique (ENAP) d'analyser et de réviser son plan stratégique ainsi que les indicateurs et les cibles qu'il se fixe annuellement. Les conclusions de l'étude de l'ENAP démontrent que l'ensemble des orientations et des axes d'intervention du CGER est bien défini, qu'il est en lien avec la gestion d'équipement roulant et qu'il s'intègre avec les principes de la modernisation de l'État. L'ENAP a cependant recommandé au CGER de reformuler quelques indicateurs.

Développement de l'approche de mentorat

En raison du nombre important de gestionnaires d'exploitation régionale qui prendront leur retraite d'ici quelques années, le CGER a décidé de développer l'approche de mentorat. Les gestionnaires prochainement retraités pourront ainsi transmettre leur expertise en formant de nouveaux cadres.

Formation des répartiteurs d'ateliers de mécanique à l'approche clientèle

Le client est au centre de toutes les activités du CGER. La satisfaction de la clientèle est un facteur clé dans l'atteinte du succès. Le Centre oriente ses efforts vers l'élaboration d'une approche basée sur les besoins et sur la satisfaction de la clientèle. Afin de poursuivre le développement de cette approche clientèle, le CGER a formé en 2004-2005 tous ses répartiteurs d'ateliers de mécanique à cet aspect.

Accréditation ISO 9001:2000 pour l'ensemble des activités du CGER

En 2004-2005, le CGER a reçu sa certification ISO 9001:2000 pour l'ensemble de ses activités. Cette norme favorise l'uniformité du service offert, contribuant ainsi à accroître le rendement et l'efficacité de l'organisation, et par conséquent la satisfaction de la clientèle.

La clientèle du CGER est composée de ministères, d'organismes publics, incluant ceux des réseaux de la santé et de l'éducation, ainsi que d'organismes municipaux. Toutefois, en raison de l'importance de son parc de véhicules, le ministère des Transports demeure le principal client du CGER. Il est à noter que les ministères et organismes font affaire avec le Centre sur une base volontaire, c'est-à-dire qu'ils ne sont soumis à aucune obligation à cet égard.

Les produits et services du CGER sont la location de véhicules et d'équipements connexes, l'entretien et la réparation selon une tarification horaire, l'analyse de gestion de parc de véhicules, les services de génie-conseil, la formation et la fourniture de carburant. La description de chacun des produits et services se trouve dans la rubrique « Nos produits et services » du site Internet du CGER : www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

LA LOCATION CLÉS EN MAIN DE VÉHICULES ET D'ÉQUIPEMENTS CONNEXES

La location à long terme

Au 31 mars 2005, 301 ententes de service de location clés en main avaient été conclues, dont 164 avec des ministères et organismes autres que le ministère des Transports du Québec et 34 avec des organismes municipaux. Ces ententes représentaient, au 31 mars 2005, 4 885 véhicules et équipements connexes. Le revenu annuel en 2004-2005 résultant de la location clés en main a été de 57 201 882 $, incluant la location à court terme.

Les 4 885 véhicules et équipements connexes loués du CGER

au 31 mars 2005

L'évolution de la clientèle pour la location clés en main

	2002-2003		2003-2004		2004-2005	
Type d'organisation (nombre)	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules
Ministère des Transports (1)	102	3 682	104	3 733	103	3 560
Autres ministères (17)	109	406	116	457	116	449
Organismes (12)	37	192	31	171	22	138
Organismes liés au réseau de la santé et des services sociaux (16)	13	43	16	53	16	60
Organismes liés au réseau de l'éducation (9)	6	20	8	24	10	32
Organismes municipaux (7)	7	32	9	44	5	21
Municipalités (32)	14	224	17	440	29	625
TOTAL	**288**	**4 599**	**301**	**4 922**	**301**	**4 885**

Un tableau présentant chacun des clients du CGER se trouve à la section « Profil de la clientèle » dans la rubrique « Notre service à la clientèle » du site Internet du CGER : www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

La location à court terme

L'évolution de la clientèle pour la location à court terme

	2002-2003		2003-2004		2004-2005	
Type d'organisation (nombre)	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules
Ministère des Transports (1)	53	269	62	249	58	257
Autres ministères (4)	11	23	12	27	5	10
Organisme (1)	11	31	9	21	6	18
Organismes liés au réseau de l'éducation (2)	0	0	1	1	2	4
Organisme municipal (1)	0	0	1	1	1	1
Municipalités (12)	2	8	4	7	11	36
TOTAL	**77**	**331**	**89**	**306**	**83**	**326**

Un tableau présentant chacun des clients du CGER se trouve à la section « Profil de la clientèle » dans la rubrique « Notre service à la clientèle » du site Internet du CGER : www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

LA RÉPARATION ET L'ENTRETIEN DE VÉHICULES SELON UNE TARIFICATION HORAIRE

Au 31 mars 2005, 2 144 véhicules et équipements connexes appartenant à divers ministères et organismes publics étaient inscrits dans le système informatique de gestion de parc du CGER pour la réparation et l'entretien selon une tarification horaire. En 2004-2005, 1 018 ont été réparés et entretenus au CGER, pour un montant de 2 756 227 $, incluant différents autres travaux effectués en atelier. Plusieurs clients de la location clés en main ont également bénéficié de ce service pour des ajouts ou des modifications à leurs véhicules et équipements totalisant la somme de 1 808 620 $. Le service d'entretien et de réparation selon une tarification horaire a donc produit des revenus de 4 564 847 $.

L'évolution de la clientèle pour la réparation et l'entretien selon une tarification horaire

Type d'organisation (nombre)	2002-2003		2003-2004		2004-2005	
	Nombre de véhicules inscrits au système d'information	Nombre de véhicules réparés ou entretenus	Nombre de véhicules inscrits au système d'information	Nombre de véhicules réparés ou entretenus	Nombre de véhicules inscrits au système d'information	Nombre de véhicules réparés ou entretenus
Ministère des Transports (1)	85	40	81	58	91	59
Autres ministères (9)	1 216	451	928	413	976	431
Organismes (10)	442	240	482	271	625	300
Organismes liés au réseau de la santé et des services sociaux (6)	5	2	3	1	4	2
Organismes liés au réseau de l'éducation (4)	94	17	87	14	92	18
Organismes municipaux (3)	7	5	9	6	12	4
Municipalités (17)	168	80	312	198	344	204
TOTAL	**2 017**	**835**	**1 902**	**961**	**2 144**	**1 018**

Un tableau présentant chacun des clients du CGER se trouve à la section « Profil de la clientèle » dans la rubrique « Notre service à la clientèle » du site Internet du CGER : www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

L'ANALYSE DE GESTION DE PARC DE VÉHICULES

En 2004-2005, l'analyse de la gestion des parcs de véhicules de la Ville de Windsor a été menée à terme. Les analyses du parc de véhicules des villes de Baie-Comeau et de Plessisville, entreprises en 2003-2004, ont aussi été terminées. En 2004-2005, les revenus associés à ces contrats de services professionnels ont été de 26 700 $.

De l'information supplémentaire concernant ce service se trouve à la section « Profil de la clientèle » dans la rubrique « Notre service à la clientèle » du site Internet du CGER : www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

LES SERVICES DE GÉNIE-CONSEIL

Les services de génie-conseil sont principalement un soutien au produit location clés en main, puisqu'ils viennent éclairer les clients pour qu'ils soient en mesure de choisir un véhicule ou un équipement bien adapté à leurs besoins. Les ingénieurs de ce secteur sont également appelés à participer à des projets de recherche et de développement en vue de la conception de nouveaux produits. En 2004-2005, cinq projets spéciaux ont été conçus par le Secteur de l'ingénierie. Ces projets sont :

- la conception d'une remorque destinée au ravitaillement en carburant des hydravions;
- la conception sur mesure de camions d'intervention d'urgence pour service incendie;
- la conception sur mesure de camions autopompe, autopompe citerne et citerne pour service d'incendie;
- la conception sur mesure d'un fourgon d'utilité pour les services de travaux publics;
- l'optimisation de la conception et de l'installation des accessoires spéciaux équipant certains véhicules légers, afin d'en réduire la masse.

De l'information supplémentaire concernant ce service se trouve à la section « Profil de la clientèle » dans la rubrique « Notre service à la clientèle » du site Internet du CGER : www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

LA FORMATION

En 2004-2005, plusieurs unités du ministère des Transports et 9 autres ministères, villes ou organismes ont eu recours aux services de formation du CGER. Plus de 20 types de cours ont été offerts, à 1 009 participants. Les revenus tirés de la formation de conducteurs en 2004-2005 ont été de 245 392 $.

Le tableau ci-dessous présente les formations qui ont été données en 2004-2005 ainsi que les participants qui les ont suivies.

Les formations données en 2004-2005

COURS DE FORMATION	MINISTÈRE OU ORGANISME	NOMBRE DE PARTICIPANTS	PÉRIODE DE FORMATION	NOMBRE D'HEURES DE FORMATION
Audit sur la vérification avant départ	Ministère des Transports	64	De juillet 2004 à février 2005	64
Évaluation d'un camion de déneigement	Ministère des Transports	1	Février 2005	2
Évaluation d'équipements mobiles	Sûreté du Québec	13	Février 2005	26
Formation sur l'arrimage des charges	Ministère des Transports	13	Juin 2004	4
Formation sur l'ajustement d'un sens unique	Ministère des Transports	7	Avril 2004	4
Formation sur un camion 6-roues	Ville de Richmond	6	Février 2005	24
Formation sur chargeuse-pelleteuse	Ministère des Transports	1	Mai 2004	4
Formation sur chariot élévateur	Ministère des Transports	3	Juin 2004	8
Formation sur chariot élévateur	Usine Lapinière	12	Mai 2004	38
Formation pour l'acquisition du permis classe 3	Ministère des Transports	1	Avril 2004	16
Formation sur la compétence d'un évaluateur	Héma-Québec	1	Mai 2004	32
Formation sur la conduite préventive d'un véhicule léger	Ministère des Transports	46	Mai 2004	12
Formations diverses	Ville de Laval	472	D'avril 2004 à mars 2005	2 202
Formations diverses	Ministère des Transports	21	Septembre et octobre 2004	36
Formation sur l'éliminateur d'andain	Ministère des Transports	3	Avril et mai 2004	24
Formation sur niveleuse	Ministère des Transports	10	Février 2005	24
Formation sur niveleuse	Ville de Victoriaville	1	Février 2005	4
Formation sur planteuse à poteaux	Ministère des Transports	8	Décembre 2004	4
Formation sur camion à transmission manuelle	Ministère des Transports	3	Avril 2004	6
Formation sur l'utilisation d'un camion 10-roues	Ville de Windsor	5	Décembre 2004	23
Formation sur la vérification avant départ	Ministère des Transports	294	De mai 2004 à février 2005	266
Formation sur la vérification avant départ	Ville de Richmond	8	Février 2005	8
Formation sur un autobus	Centre hospitalier de Charlevoix	2	Avril 2004	3
Formation sur un camion-citerne	Ville de Salaberry-de-Valleyfield	14	Avril 2004	4
TOTAL		**1 009**		**2 838**

De l'information supplémentaire concernant ce service se trouve à la section « Profil de la clientèle » dans la rubrique « Notre service à la clientèle » du site Internet du CGER : www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

LA FOURNITURE DE CARBURANT

La consommation par types de carburant et selon le client

	LITRES CONSOMMÉS					
	2003-2004			2004-2005		
Ministère ou organisme	Essence	Diésel	Total	Essence	Diésel	Total
Ministère des Transports	4 085 237	7 052 065	11 137 302	4 071 577	6 777 366	10 848 943
Sûreté du Québec (carte capitale)	715 412	4 371	719 783	772 248	5 171	777 419
Ministère des Ressources naturelles et de la Faune	129 834	1232	131 066	207 19 1	1 743	208 934
Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs	89 564	525	90 089	-	-	-
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	56 420	-	56 420	47 761	118	47 879
Ministère de la Sécurité publique	38 734	30 591	69 325	31 251	28 509	59 760
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles	992	-	992	1 038	-	1 038
Société de l'assurance automobile du Québec	31 112	911	32 023	-	195	195
Régie du bâtiment	16 938	-	16 938	18 748	-	18 748
Ministère de la Santé et des Services sociaux	11 073	23 157	34 230	-	-	-
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	9 979	-	9 979	16 440	-	16 440
Ministère de la Culture et des Communications	4 228	-	4 228	4 502	-	4 502
Conseil du trésor	2 221	7 648	9 869	4 697	4 955	9 652
Centre hospitalier Gatineau Mémorial	-	-	-	6 928	-	6 928
Centre hospitalier Saint-Joseph de la Malbaie	-	-	-	-	2 493	2 493
Centre de santé Vallée-de-l'Or	-	-	-	2 333	12 355	14 688
Santé et services sociaux Kamouraska	-	-	-	-	12 193	12 193
Cégep de la Malbaie	-	-	-	2 605	4 411	7 016
Régie intermunicipale de police Vallée-du-Richelieu	-	-	-	40	-	40
Société des établissements de plein air du Québec	34	20	54	31	-	31
Secteur scolaire	1 637	1 992	3 629	-	-	-
Consommation par le CGER	310 221	86 868	397 089	320 823	61 607	382 430
Ville de Matane	-	-	-	-	60	60
Ville de Richmond	-	-	-	8 504	14 958	23 462
TOTAL	**5 503 636**	**7 209 380**	**12 713 016**	**5 516 717**	**6 926 134**	**12 442 851**

De l'information supplémentaire concernant ce service se trouve à la section « Profil de la clientèle » dans la rubrique « Notre service à la clientèle » du site Internet du CGER : www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

Le Service à la clientèle

Afin d'assurer le service partout dans la province, le Service à la clientèle, composé principalement de conseillers à la clientèle, est offert à deux endroits. Il y a une équipe à Québec et une à Montréal. Le rôle des conseillers à la clientèle est de rencontrer les différents responsables des ministères et organismes publics et de leur faire des recommandations quant à la gestion de leur parc et à leurs besoins en matière de véhicules et d'équipements connexes. La recherche de nouveaux clients ainsi que l'accroissement des ventes du CGER sont des responsabilités qui leur incombent également.

La gestion des plaintes

En 2004-2005, le CGER a reçu 14 plaintes : 3 plaintes concernaient la qualité du diagnostic, 2 le respect des délais des travaux, 2 la fiabilité des véhicules, 2 le comportement du personnel, 1 la conformité des véhicules neufs livrés par le CGER, 1 les explications reçues du personnel des ateliers de mécanique, 1 la configuration et la conception des véhicules, 1 la proximité des ateliers de mécanique et 1 l'accueil lors d'une visite. De ce nombre, 7 ont été formulées verbalement.

Signalons que 7 plaintes provenaient du ministère des Transports du Québec, 5 de clients autres que le MTQ, 1 d'un fournisseur du CGER et 1 d'un citoyen. En ce qui a trait à l'engagement relatif au délai de réponse aux plaintes, les résultats se trouvent à la section « Réalisations 2004-2005 » du présent document.

Le service de dépannage mécanique

Le CGER offre à sa clientèle un service de dépannage, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour toute réparation ou tout remorquage d'un véhicule ou d'un équipement connexe que le Centre a loué. L'usager n'a qu'à communiquer avec le service de dépannage du CGER en composant le numéro 1888 314-CGER, et ce, peu importe l'heure ou l'endroit où il se trouve au Québec. Le tableau ci-dessous présente les données relatives au nombre d'appels reçus en 2004-2005.

Données 2004-2005 sur le Centre d'appels du CGER

MOIS	APPELS			POURCENTAGE ANNUEL
	Entrants	Sortants	Total	
Avril 2004	1 184	1 776	2 960	8,5 %
Mai 2004	1 053*	1 764	2 817	8,1 %
Juin 2004	1 055	1 764	2 819	8,1 %
Juillet 2004	929	1 507	2 436	7,0 %
Août 2004	918	1 421	2 339	6,7 %
Septembre 2004	997	1 578	2 575	7,4 %
Octobre 2004	1 301	1 436	2 737	7,9 %
Novembre 2004	591	1 710	2 301	6,6 %
Décembre 2004	1 437	2 680	4 117	11,8 %
Janvier 2005	1 145	2 416	3 561	10,2 %
Février 2005	887	2 042	2 929	8,4 %
Mars 2005	1 149	2 061	3 210	9,2 %
TOTAL	**12 646**	**22 155**	**34 801**	**100 %**

** À la suite d'un problème chez notre fournisseur de service 1 800, cette donnée a été estimée en effectuant une moyenne des 11 mois connus.*

La Déclaration de services à la clientèle

Le CGER a élaboré, en avril 2001, sa Déclaration de services à la clientèle qui exprime sa volonté d'accorder la priorité à la qualité des produits et des services qu'il offre, en plaçant le client au cœur de ses préoccupations. Ce document résume les principaux engagements du CGER envers ses clients. Le Centre a voulu ainsi répondre aux attentes de sa clientèle et indiquer de quelle manière il compte y parvenir.

Les engagements spécifiques se trouvent dans à la section « Déclaration de services à la clientèle » dans la rubrique « Notre service à la clientèle » du site Internet du CGER : www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

Les résultats pour l'année 2004-2005 en ce qui a trait aux engagements spécifiques se trouvent à la section « Réalisations 2004-2005 » du présent document.

Le parc total, incluant les véhicules en location, les véhicules en disponibilité, les véhicules de courtoisie et les véhicules utilisés par le CGER, comptait 5 510 unités au 31 mars 2005. Il est composé de :

SUPER CATÉGORIE	CATÉGORIES
Véhicule léger :	berline, familiale, fourgonnette et camionnette
Camion :	6-roues, 10-roues et 12-roues
Matériel-outil remorqué :	balai, flèche remorquée, panneau à messages variables, etc.
Matériel remorqué :	remorque et semi-remorque
Véhicule-outil :	niveleuse, chargeuse, pelle, tracteur, rouleau, etc.
Équipement :	épandeur, aile, chasse-neige, compresseur, etc.
Matériel divers :	motoneige, VTT, etc.

Le parc de véhicules du CGER

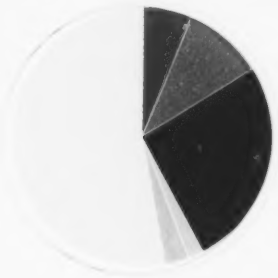
au 31 mars 2005 par catégories

SUPER CATÉGORIE	CATÉGORIE	LOCATION AU MTQ		LOCATION À DES CLIENTS AUTRES QUE LE MTQ		COURTOISIE		DISPONIBILITÉ		UTILISATION PAR LE CGER		TOTAL	
		2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005
Véhicule léger	Automobile	95	79	383	390	24	29	64	46	49	46	615	590
	Fourgonnette	455	746	339	346	7	8	100	97	10	16	911	915
	Camionnette	762	448	142	137	20	19	133	122	67	68	1124	1 092
	Total partiel	1 312	1273	864	873	51	56	297	265	126	130	2 650	2 597
Camion	6-roues	205	184	29	31	1	3	8	3	4	4	247	225
	10-roues	231	219	34	49	3	9	13	0	0	0	281	277
	12-roues	3	5	0	0	0	0	2	0	0	0	5	5
	Total partiel	439	408	63	80	4	12	23	3	4	4	533	507
Matériel-outil remorqué		159	141	7	9	0	0	10	9	14	13	190	172
Matériel remorqué		295	283	26	26	0	0	14	4	2	4	337	317
Véhicule-outil	Niveleuse	44	37	11	13	1	0	0	2	0	0	56	52
	Chargeuse	58	58	15	18	1	1	2	2	5	6	81	85
	Tracteur	59	55	30	45	1	0	2	1	0	0	92	101
	Pelle	12	10	0	1	0	0	1	0	0	0	13	11
	Souffleuse	12	12	4	5	0	0	1	0	0	0	17	17
	Rouleau	65	57	5	5	0	0	4	4	0	0	74	66
	Balai	0	1	5	7	0	0	0	0	0	0	5	8
	Chariot élévateur	8	8	0	2	0	0	0	0	6	5	14	15
	Véhicule d'incendie	0	0	10	20	0	0	0	0	0	0	10	20
	Total partiel	258	238	80	116	3	1	10	9	11	11	362	375
Équipement		1 202	1149	133	200	12	32	88	63	4	4	1 439	1 448
Matériel divers		68	68	16	21	0	0	2	2	3	3	89	94
TOTAL		**3 733**	**3560**	**1 189**	**1325**	**70**	**101**	**444***	**355***	**164****	**169****	**5 600**	**5510**

* *Il est important de noter que la majorité des véhicules qui ont été loués à court terme en 2003-2004 et 2004-2005 étaient en disponibilité au 31 mars de chaque année. Ces véhicules sont loués pour des périodes variant entre 6 et 10 mois, normalement entre mai et novembre.*

** *Plusieurs unités, autres que celles des véhicules légers, sont partagées avec des clients pour échange de service.*

La répartition du parc au 31 mars 2005



Véhicule-outil
7 %

Camion
9 %

Équipement
26 %

Divers
2 %

Matériel-outil remorqué
3 %

Matériel remorqué
6 %

Véhicule léger
47 %

LE RAJEUNISSEMENT DU PARC DE VÉHICULES

Annuellement, le CGER détermine quels sont les véhicules à remplacer à cause de leur âge, en donnant la priorité à certaines catégories essentielles à l'exécution des travaux, comme les camions de déneigement. Le calcul des durées de vie optimale des véhicules a été actualisé en 2003, et le CGER peut donc cette année établir une comparaison avec l'année 2003-2004. Les durées de vie calculées étant différentes, il n'est plus à propos de conserver 1997-1998 comme année de référence pour la mesure du rajeunissement, et c'est 2003-2004 qui deviendra dorénavant cette référence.

Une évaluation de l'état des véhicules est ensuite effectuée pour ceux dont l'âge se rapproche de cette vie optimale, et une programmation des achats est établie. Le tableau ci-dessous présente l'évolution du rajeunissement du parc de véhicules du ministère des Transports pour les principales catégories. La section « Acquisitions et ventes de véhicules » du présent document indique quels sont les véhicules qui ont fait l'objet d'un remplacement en 2004-2005.

L'évolution du rajeunissement du parc de véhicules du ministère des Transports, incluant ceux qui sont utilisés par le CGER

CATÉGORIE	ÂGE MOYEN		DURÉE DE VIE UTILE	POURCENTAGE DES VÉHICULES AYANT DÉPASSÉ LEUR DURÉE DE VIE UTILE	
	2003-2004	2004-2005		2003-2004	2004-2005
Automobile	4,1	4,9	7	0,9 %	2,0 %
Camionnette	3,8	4,2	7	3,8 %	6,8 %
Fourgonnette	3,8	4,6	7	1,2 %	1,9 %
Camions 10- roues	5,4	5,9	12	4,8 %	3,9 %
Camion 6-roues	6,3	6,8	15	1,9 %	1,5 %
Chargeuse	8,7	9,7	15	7,5 %	7,5 %
Niveleuse	8,1	8,1	15	20,0 %	13,2 %
Pelle	6,8	6,7	18	7,7 %	0,0 %

Même si l'âge moyen a augmenté dans sept catégories sur huit, le pourcentage de véhicules ayant dépassé leur durée de vie utile s'est maintenu dans une catégorie et a même diminué dans quatre autres.

Les catégories du tableau ci-dessus représentaient 2 403 véhicules en 2003-2004 et, de ce nombre, 3,2 % dépassaient leur durée de vie utile. En 2004-2005, 4,2 % des 2 261 véhicules dépassaient leur durée de vie utile.

En plus des 5 510 unités appartenant au CGER, 1 018 véhicules et équipements connexes appartenant à divers ministères et organismes publics ont été entretenus ou réparés dans les ateliers de mécanique du Centre selon une tarification horaire. Il est à noter qu'au 31 mars 2005, 2 144 véhicules et équipements connexes étaient inscrits dans le système d'information de gestion de parc du CGER pour la réparation et l'entretien selon une tarification horaire. Le tableau ci-dessous présente la répartition de ces 1 018 unités par grandes catégories de véhicules.

Les véhicules réparés et entretenus au CGER selon une tarification horaire

en date du 31 mars 2005

SUPER CATÉGORIE	NOMBRE DE VÉHICULES	
	2003-2004	2004-2005
Camion	59	52
Équipement	33	34
Matériel divers	49	66
Matériel-outil remorqué	55	64
Matériel remorqué	28	41
Véhicule léger	661	688
Véhicule-outil	76	73
TOTAL	**961**	**1 018**

ACQUISITIONS

En 2004-2005, le CGER a acheté 414 véhicules et équipements connexes, pour un montant de 17 914 579 $. De ce nombre, 192 ont été acquis pour le ministère des Transports du Québec, pour un montant de 6 413 217 $. Le CGER a également acquis 222 véhicules et équipements connexes pour d'autres ministères ou organismes publics, et ce, pour un montant de 11 501 362 $. Il est important de noter que les données du tableau ci-dessous n'ont pas de lien avec la programmation des achats 2004-2005. Elles représentent les acquisitions réelles en 2004-2005 ainsi que les réparations capitalisables se rattachant à ces acquisitions.

Les acquisitions 2004-2005 selon la super catégorie

SUPER CATÉGORIE	MTQ		AUTRES CLIENTS		TOTAL	
	ACQUISITION	COÛT ($)	ACQUISITION	COÛT ($)	ACQUISITION	COÛT ($)
Véhicule léger	133	4 042 926	127	3 681 706	260	7 724 632
Automobile	6	154 481	56	1 667 889	62	1 822 370
Fourgonnette	30	778 791	45	1 294 346	75	2 073 137
Camionnette	97	3 109 654	26	719 471	123	3 829 125
Camion	10	870 680	7	739 141	17	1 609 821
6-roues	2	171 528	–	–	2	171 528
10-roues	8	699 152	7	739 141	15	1 438 293
12-roues	–	–	–	–	–	–
Matériel-outil remorqué	4	97 131	1	15 000	5	112 131
Matériel remorqué	5	67 937	–	–	5	67 937
Véhicule-outil	2	444 323	39	5 612 309	41	6 056 632
Niveleuse	1	250 598	2	515 844	3	766 442
Chargeuse	–	–	3	529 687	3	529 687
Tracteur	1	193 725	12	991 162	13	1 184 887
Pelle	–	–	–	–	–	–
Camion à usage municipal	–	–	17	2 779 535	17	2 779 535
Balai	–	–	4	791 884	4	791 884
Souffleuse	–	–	–	–	–	–
Rouleau	–	–	–	–	–	–
Chariot élévateur et grue	–	–	1	4 197	1	4 197
Équipement	34	832 356	43	1 001 887	77	1 834 243
Matériel divers	4	57 864	5	451 319	9	509 183
TOTAL	**192**	**6 413 217**	**222**	**11 501 362**	**414**	**17 914 579**

Le CGER a acquis de nouveaux types de véhicules en 2004-2005, notamment 5 camionnettes à motorisation hybride, 1 fourgon aménagé pour les travaux publics, 2 camions d'intervention pour service d'incendie et 8 camions-citernes avec autopompe pour service d'incendie.

Le CGER a préparé en 2004-2005 plus de 127 dossiers d'acquisition de véhicules lourds ou spécialisés nécessitant des devis techniques d'achat, soit une diminution de 9,3 % de la quantité de dossiers traités par rapport à 2003-2004. En plus des nouvelles acquisitions, le CGER a notamment acheté 10 camions 10-roues destinés au déneigement, 3 chargeuses, 3 niveleuses, 1 balai d'aéroport, 4 automobiles à motorisation hybride, 19 automobiles à usage policier, 14 camions avec autopompe pour service d'incendie, 4 tracteurs avec chargeuse et rétrocaveuse, 3 balais mécaniques et 6 chenillettes ou tracteurs à usage municipal.

D'autres tableaux présentant davantage d'information concernant les acquisitions de véhicules faites pour le ministère des Transports et pour d'autres organismes publics se trouvent à la section « Profil du parc de véhicules » dans la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER : www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

VENTES

En 2004-2005, le CGER a vendu 511 véhicules et équipements connexes, pour un montant de 2 767 520 $. Ces unités ont été vendues parce qu'elles avaient dépassé leur durée de vie utile. De ce nombre, 494 ont été vendues aux encans publics qui se sont tenus à Québec et à Montréal au printemps et à l'automne 2004, et elles ont rapporté une somme de 2 312 150 $. Le CGER s'est également défait de 17 véhicules et équipements connexes à l'occasion d'autres ventes et d'appels d'offres, pour une somme de 455 370 $.

Les encans et les appels d'offres publics sont gérés par le Conseil du trésor, et le CGER doit passer par ce dernier pour se défaire de ses biens. En 2004-2005, les Services gouvernementaux du Conseil du trésor n'ont pris aucuns frais pour la gestion des encans et des appels d'offres publics du CGER. Cependant, le fonds consolidé du revenu a touché 21 285 $ pour les lots de moins de 1 000 $. Il est donc à noter que la vente totale de véhicules et d'équipements connexes avant les frais versés au fonds consolidé du revenu était de 2 788 805 $ et que les revenus réels du Centre sont de 2 767 520 $. Ces revenus sont détaillés dans le tableau ci-dessous.

Les revenus 2004-2005 tirés de la vente de véhicules et d'équipements par catégories

CATÉGORIE	ENCANS		APPEL D'OFFRES ET AUTRES VENTES		TOTAL	
	NOMBRE	MONTANT ($)	NOMBRE	MONTANT ($)	NOMBRE	MONTANT ($)
Véhicule léger	234	1 181 100	6	85 031	240	1 266 131
Automobile	60	180 200	4	70 702	64	250 902
Fourgonnette	25	114 300	–	–	25	114 300
Camionnette	149	886 600	2	14 329	151	900 929
Camion	49	627 400	0	0	49	627 400
6-roues	36	352 400	–	–	36	352 400
10-roues	13	275 000	–	–	13	275 000
Véhicule-outil	23	257 000	1	185 598	24	442 598
Niveleuse	5	124 500	1	185 598	6	310 098
Chargeuse	2	48 500	–	–	2	48 500
Tracteur	3	19 500	–	–	3	19 500
Pelle hydraulique	1	15 000	–	–	1	15 000
Balai	1	11 000	–	–	1	11 000
Rouleau	11	38 500	–	–	11	38 500
Matériel divers	6	7 600	3	13 151	9	20 751
Motoneige	1	4 600	–	–	1	4 600
Autre	5	3 000	3	13 151	8	16 151
Matériel remorqué	22	13 500	0	0	22	13 500
Remorque et semi-remorque	22	13 500	–	–	22	13 500
Matériel-outil remorqué	22	18 700	1	1 100	23	19 800
Balai et matériel remorqué	7	10 400	1	1 100	8	11 500
Flèche remorquée	15	8 300	–	–	15	8 300
Équipement	91	163 150	5	170 000	96	333 150
Équipement de marquage	2	0	–	–	2	0
Équipement de déneigement	60	92 600	–	–	60	92 600
Équipement divers	29	70 550	5	170 000	34	240 550
Accessoires	47	43 700	1	490	48	44 190
TOTAL	**494**	**2 312 150**	**17**	**455 370**	**511**	**2 767 520**

L'âge et le revenu moyen de certaines catégories de véhicules et d'équipements connexes

vendus en 2004-2005

	2000-2001			2004-2005		
CATÉGORIE	DURÉE DE VIE UTILE	ÂGE MOYEN	REVENU MOYEN ($)	DURÉE DE VIE UTILE*	ÂGE MOYEN	REVENU MOYEN ($)
Automobile**	4	7,2	2 953	7	4,89	3 941
Fourgonnette	5	8,7	2 792	7	6,16	4 608
Camionnette***	6	8	3 656	7	5,93	5 970
Camion 6-roues	8	12,35	9 509	15	12,08	9 789
Camion 10-roues	14	14,8	12 498	12	13,92	21 154
Niveleuse	17	18,7	10 561	15	13,33	51 683
Chargeuse	17	18,9	14 905	15	15,00	24 250
Pelle	18	20	9 743	18	21,00	15 000
Souffleuse	20	30,1	15 009	20	0,00	0,00

* *La durée de vie utile des catégories a été revisée le 25 mars 2004*

** *En 1998, le prix moyen de vente d'une automobile était de 7185 $*

*** *En 1998, le prix moyen de vente d'une camionnette était de 2 064 $*

La recherche et le développement sont des activités essentielles à la gestion d'un parc de véhicules. Pour s'assurer du maintien de son expertise en cette matière, le CGER possède une équipe d'ingénieurs et de techniciens spécialisés en ingénierie, en recherche et en développement. Cette équipe travaille en collaboration avec différents partenaires et fournisseurs du secteur privé dans le but de maintenir une veille technologique, d'intégrer dans le parc du CGER les plus récentes innovations de l'industrie et de concevoir de nouveaux produits destinés à la clientèle. Les principales réalisations en 2004-2005 sont :

- l'élaboration d'une flèche de signalisation à commande sans fil et à installation simplifiée;
- la mise au point d'un tout nouveau système d'attache rapide pour atténuateur d'impact;
- l'introduction de nouveaux types de peinture offrant une meilleure résistance à la corrosion pour les équipements de déneigement;
- la mise au point d'une arracheuse de poteaux installée à l'arrière d'une camionnette.

De plus, en partenariat avec différentes entreprises privées, le CGER a également eu à se prononcer sur l'utilité de quelques nouveaux produits soumis dans le contexte des activités du guichet unique des fournisseurs du ministère des Transports.

Le Centre de gestion de l'équipement roulant s'était fixé dans le *Plan d'action 2004-2005* neuf objectifs liés à des axes d'intervention et à six grandes orientations.

Synthèse des résultats des indicateurs 2004-2005

ORIENTATION 1 — POURSUIVRE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT
Mieux connaître les besoins et les attentes et améliorer le service à la clientèle	Maintenir un taux de satisfaction de la clientèle	93 %	94 %

ORIENTATION 2 — DEVENIR LE GESTIONNAIRE DE PARC DE VÉHICULES DES ORGANISMES PUBLICS

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT
Développer les affaires du CGER	Augmenter les revenus provenant de clients autres que le MTQ	5 M$	3 855 082 $

ORIENTATION 3 — PROMOUVOIR L'ACTION RESPONSABLE DE TOUS LES EMPLOYÉS POUR QU'ILS CONTRIBUENT À LA RÉUSSITE DU CGER

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	CIBLES	RÉSULTATS
Mobiliser le personnel	Aucun objectif en 2004-2005	Aucune cible en 2004-2005	*
Améliorer les connaissances des employés	Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation de l'ensemble du personnel	2 %	2,76 %

* Cet indicateur est mesuré tous les deux ans. Le prochain sondage sur la mobilisation du personnel sera effectué en 2005-2006.

ORIENTATION 4 — ÊTRE UN GESTIONNAIRE DE PARC RECONNU POUR SON EFFICIENCE ET SA RENTABILITÉ

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	CIBLES	RÉSULTATS
Comparer les tarifs avec ceux du marché	Maintenir les taux de location des équipements les plus représentatifs inférieurs à ceux du marché	30 %	29 %
Assurer l'autofinancement des activités du CGER	Maintenir le niveau d'autofinancement	100 %	98,3 %

ORIENTATION 5 — ASSURER UNE GESTION EFFICACE DES ATELIERS DE MÉCANIQUE

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	CIBLES	RÉSULTATS
Maintenir un taux de productivité des ateliers de mécanique semblable à la norme reconnue dans ce secteur d'activité en Amérique du Nord	Maintenir un taux de productivité des ateliers de mécanique semblable à la norme reconnue en Amérique du Nord	80 %	79,3 %
Maintenir l'augmentation des coûts d'exploitation	Obtenir un taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité active équivalent temps plein comparable à celui du taux de variation des prix à la consommation	≤ 0 %	1,13 % supérieur

ORIENTATION 6 — MAINTENIR UNE VEILLE TECHNOLOGIQUE ET ENVIRONNEMENTALE

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT
Assurer le développement technologique en vue d'expérimenter des équipements présentant une valeur environnementale	Intégrer au moins un nouvel équipement ou une nouvelle technologie à valeur environnementale, et ce, dans un but d'expérimentation	1	9

ORIENTATION **1**

POURSUIVRE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Satisfaction de la clientèle

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Maintenir un taux de satisfaction de la clientèle	93 %	Pourcentage de clients satisfaits	94 %	+ 1 %

À l'automne 2004, le CGER a effectué un sondage auprès de sa clientèle. Cette dernière est constituée de clients qui ont signé une entente de service de location ou qui ont fait réparer ou entretenir leurs véhicules selon une tarification horaire ainsi que de clients du produit formation.

Le questionnaire a été posté à 578 clients. De ce nombre, 262 l'ont rempli et retourné, ce qui a donné un taux de réponse de 45 % comparativement à 46 % en 2002-2003. De tous les répondants, 37 % étaient des clients du ministère des Transports, 60 % étaient des clients provenant de différents autres ministères et organismes publics et 3 % n'avaient pas précisé leur provenance. Le taux de réponse des clients du ministère des Transports a été de 54 %, et celui des autres ministères et organismes publics de 39 %.

Le questionnaire comptait 61 questions, et le taux de satisfaction global de la clientèle du CGER a été de 94 % comparativement à 93 % en 2002-2003. Pour les répondants du ministère des Transports, ce taux a été de 93 % comparativement à 90 % en 2002-2003, et il a été de 96 % pour ceux des autres ministères et organismes, résultat identique à celui de 2002-2003.

Le calcul du taux de satisfaction de la clientèle a été établi en additionnant d'abord le nombre de réponses dans les rubriques « très satisfait » et « satisfait » et en le divisant ensuite par le nombre total de réponses aux 61 questions, excluant les réponses « sans objet ».

La satisfaction par produits et services

PRODUITS ET SERVICES	SATISFACTION 2004-2005	SATISFACTION 2002-2003
La location et la gestion de parc de véhicules	92 %	89 %
L'entretien, l'installation et la réparation de véhicules	95 %	93 %
La distribution automatique de carburant	95 %	93 %
La recherche et le développement	90 %	82 %
Les services de génie-conseil	62 %	91 %
La formation des conducteurs	98 %	98 %
Les communications du CGER	96 %	95 %

Par rapport aux résultats du sondage de 2002-2003, on note une amélioration significative du taux de satisfaction relatif à certains éléments, notamment en ce qui a trait aux éléments suivants :

	2004-2005	2002-2003
La conformité des véhicules neufs livrés par le CGER	97 %	90 %
Le délai de livraison des véhicules légers	95 %	88 %
Le délai de livraison des véhicules lourds*	84 %	62 %
La configuration et la conception des véhicules	94 %	87 %
Les heures d'ouverture des ateliers de mécanique	97 %	88 %
Le fonctionnement du système informatisé de carburant*	87 %	83 %
La recherche et le développement*	90 %	82 %
Le délai entre la demande d'un client et la date à laquelle une formation de conducteurs est donnée	100 %	93 %
Le service de dépannage mécanique 1 888 314-CGER	95 %	90 %

* *Même si la satisfaction à leur égard a augmenté, les éléments ayant trait au délai de livraison des véhicules lourds, au fonctionnement du système informatisé de carburant ainsi qu'à la recherche et au développement devront être revus, puisqu'ils n'ont pas atteint la cible de 93 % ou qu'ils ont fait l'objet d'un nombre élevé de commentaires de la clientèle.*

Certains éléments ont obtenu une cote inférieure à celle de 2002-2003, en plus de ne pas avoir atteint la cible de 93 % de taux de satisfaction. Le CGER devra par conséquent revoir ses manières de faire en ce qui a trait aux éléments suivants :

	2004-2005	2002-2003
La fiabilité des véhicules	88 %	90 %
La qualité de fabrication des véhicules	88 %	93 %
La qualité du diagnostic	92 %	94 %
Les services de génie-conseil	62 %	91 %

Ce sondage a permis au CGER de recueillir quelque 300 commentaires et suggestions. Le sondage portant sur la satisfaction de la clientèle est l'outil privilégié du CGER pour corriger et améliorer ses manières de faire.

ORIENTATION 2 — DEVENIR LE GESTIONNAIRE DE PARC DE VÉHICULES DES ORGANISMES PUBLICS

Volume d'affaires

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Augmenter les revenus provenant de clients autres que le MTQ	5 M$	Revenus externes de plus qu'en 2003-2004	3 855 082 $	– 1 144 918 $

Le tableau ci-dessous présente les revenus 2004-2005, dont les chiffres ont été utilisés pour le calcul de cet indicateur :

REVENUS	CLIENTS MTQ	AUTRES CLIENTS	TOTAL
Location	41 943 362 $	15 258 520 $	57 201 882 $
Revenus provenant des actifs transférés	798 345 $	0 $	798 345 $
Travaux facturés à taux horaire	1 921 901 $	2 642 946 $	4 564 847 $
Carburant	8 291 244 $	929 848 $	9 221 092 $
Conception et fabrication spéciale	0 $	1 500 $	1 500 $
Autres revenus (formation et analyse de gestion de parc)	43 279 $	228 813 $	272 092 $
TOTAL	**52 998 131 $**	**19 061 627 $**	**72 059 758 $**

Pour calculer cet indicateur, les revenus sont définis par les sommes facturées par le CGER pour la location de véhicules et d'équipements connexes, les travaux effectués selon une tarification horaire, la fourniture de carburant, la conception et la fabrication spéciale ainsi que la formation et l'analyse de gestion de parc de véhicules. Ils incluent également les revenus découlant des actifs transférés par le gouvernement du Québec au CGER le 1er avril 1998, lesquels sont présentés comme contribution aux états financiers du CGER. Toutefois, la contribution de 1 376 000 $ est exclue, notamment le montant de 1 096 000 $ alloué par le ministère des Transports pour compenser le coût des espaces excédentaires non requis pour les activités du CGER et le coût des loyers supérieurs à ceux du marché. Sont également exclus les profits tirés de la vente d'actifs ainsi que certains autres revenus.

Les revenus de location du CGER en 2004-2005, les travaux effectués à taux horaire, la fourniture de carburant, la conception et la fabrication spéciale, la formation, l'analyse de gestion de parc de véhicules et les revenus découlant des actifs transférés totalisent 72 059 758 $, dont 52 998 131 $ provenant du ministère des Transports et 19 061 627 $ d'autres clients.

L'augmentation des revenus tirés des produits offerts à d'autres clients que le ministère des Transports en 2004-2005 est donc de 3 855 082 $: 19 061 627 $ de revenus externes en 2004-2005 moins 15 206 545 $ de revenus externes en 2003-2004.

ORIENTATION **3** PROMOUVOIR L'ACTION RESPONSABLE DE TOUS LES EMPLOYÉS POUR QU'ILS CONTRIBUENT À LA RÉUSSITE DU CGER

Mobilisation du personnel

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Maintenir ou augmenter la mobilisation du personnel	Aucune cible en 2004-2005	Pourcentage de mobilisation du personnel	–	–

Cet indicateur est mesuré tous les deux ans. Le prochain sondage sur la mobilisation du personnel se fera à l'automne 2005. Les résultats seront présentés dans le rapport annuel de gestion 2005-2006. .

Expertise et compétence du personnel

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation de l'ensemble du personnel	2 %	Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	2,76 %	+ 0,76 %

Pour calculer le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation, il faut comptabiliser les coûts directs et indirects liés à la formation de l'ensemble des employés et diviser cette somme par la masse salariale du CGER. Les coûts directs sont notamment les frais d'inscription, les salaires des formateurs, leurs frais de déplacement et les contrats de service de formation. Les coûts indirects, quant à eux, sont les salaires des employés, les frais de déplacement ainsi que divers autres frais relatifs à la formation.

En 2004-2005, un montant de 517 633 $ a été consacré à la formation des employés sur une masse salariale totale de 18 755 000 $, ce qui représente 2,76 % de la masse salariale. Les coûts relatifs à la formation se répartissent de la manière suivante :

TYPE DE FORMATION	COÛT ($)	%
Informatique :		
Bureautique, informatique, système de gestion de parc de véhicules (GUIDE)	63 438	12,26
Formation technique :		
Mécanique	293 867	56,77
Santé et sécurité au travail	16 552	3,20
Sciences de l'administration :		
Comptabilité, ressources humaines, etc.	20 105	3,88
Gestion, marketing, communication, etc.	88 290	17,06
Colloques, séminaires, etc.	13 462	2,60
Service à la clientèle	21 919	4,23
TOTAL	**517 633**	**100**

Il est à souligner qu'au cours de l'année 2004-2005 le CGER a consacré 17,06 % de sa formation au développement en gestion. De plus, environ 75 % de cette formation a été donnée au Service des opérations pour le développement du potentiel de gestion des chefs d'équipe dans les ateliers de mécanique et des gestionnaires de premier niveau, et ce, dans le but d'améliorer la gestion des opérations et d'offrir un meilleur service à la clientèle.

ORIENTATION 4 ÊTRE UN GESTIONNAIRE DE PARC RECONNU POUR SON EFFICIENCE ET SA RENTABILITÉ

Compétitivité des tarifs

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Maintenir les taux de location des équipements les plus représentatifs inférieurs à ceux du marché	30 %	Pourcentage d'écart avec les taux moyens du marché	29 %	– 1 %

Pour vérifier la compétitivité de ses tarifs, le CGER a comparé ses taux de location avec ceux du marché pour quatre catégories de véhicules légers. Pour ce faire, il a retenu les fournisseurs inscrits au répertoire *Location de véhicules automobiles, liste des fournisseurs* qui offraient les plus bas tarifs dans les 59 subdivisions administratives du ministère des Transports.

Le tableau ci-dessous montre que les taux de location du CGER ont été en moyenne inférieurs de 29 % à ceux du marché en 2004-2005. Ce tableau établit également une comparaison avec l'année précédente.

VÉHICULE	TAUX MOYEN DU MARCHÉ		TAUX DU CGER		ÉCART		% D'ÉCART	
	2003-2004	2004-2005	2003-2004	2004-2005	2003-2004	2004-2005	2003-2004	2004-2005
Tourisme	828 $	834 $	507 $	527 $	321 $	308 $	39 %	37 %
Camionnette 0,5 tonne, 4 x 2	948 $	962 $	720 $	734 $	228 $	228 $	24 %	24 %
Camionnette 4 portières, 1 tonne, 4 x 2	1 247 $	1 245 $	965 $	984 $	282 $	261 $	23 %	21 %
Fourgonnette compacte	995 $	999 $	646 $	658 $	349 $	341 $	35 %	34 %
Moyenne							**30 %**	**29 %**

Bien que, dans l'ensemble, le contrat du CGER et l'offre permanente couvrent les mêmes dépenses en ce qui a trait à la possession et au fonctionnement du véhicule, certains éléments diffèrent, ce qui peut expliquer en partie l'écart dans la tarification.

ÉLÉMENTS	OFFRE PERMANENTE	CGER
Âge des véhicules pour l'année 2004-2005	Véhicules de 2001 ou plus récents, en bon état et en mesure de fonctionner en tout temps	Véhicules en bon état et en mesure de fonctionner en tout temps, évalués sur une durée de vie utile de quatre ans pour les automobiles, cinq ans pour les camionnettes à deux portières et six ans pour les fourgonnettes et les camionnettes à quatre portières
Période de location	De 4 à 12 mois au maximum	12 mois au minimum, renouvelable
Pneus d'hiver	Coût additionnel de 115 $ par mois	Compris dans le taux du CGER
Kilométrage	Kilométrage illimité	Kilométrage excédant 50 000 km facturé selon un taux variant de 0,11 $ à 0,14 $ du kilomètre selon la catégorie
Identification visuelle des véhicules	Coût additionnel	Incluse dans le tarif du CGER
Fourniture de lave-glace	Non incluse	Gratuite pour les usagers des sites de ravitaillement en carburant du CGER
Marge de profit	Incluse dans le taux	Aucune marge de profit, car le CGER est sans but lucratif

Le produit diffère sur quelques points, mais l'écart demeure significatif et les taux de location du CGER sont des plus compétitifs, d'autant plus que l'offre permanente permettrait de réaliser des économies de l'ordre de 40 % par rapport au prix du marché (réf. : page 1 du répertoire).

Le principal objectif du CGER est de développer la mise en marché de son produit de location de véhicules à long terme clés en main. Ce produit répond aux besoins de la majorité des clients du Centre et permet à ce dernier de maintenir une organisation efficace et efficiente. Certains clients ont cependant besoin de louer des véhicules à court terme pour leurs activités saisonnières. Afin de répondre à cette demande, le CGER a décidé d'offrir quelques catégories de véhicules en location à court terme (six mois au minimum).

Les taux de location à court terme ont également été comparés à ceux du marché, et ce, avec les mêmes fournisseurs et les mêmes catégories que pour le long terme, sauf pour ce qui est de la camionnette 4 portières qui n'est pas en location à court terme au CGER. Il est à noter que les taux de location à court terme des fournisseurs privés sont les mêmes, mais que la tarification du CGER est plus élevée. Malgré cette différence, le tableau ci-dessous montre que les taux de location à court terme du CGER ont été inférieurs de 10 % en moyenne à ceux du marché en 2004-2005.

VÉHICULE	TAUX MOYEN DU MARCHÉ	TAUX DU CGER	ÉCART	% D'ÉCART
Tourisme	834 $	710 $	124 $	15 %
Camionnette 0,5 tonne, 4 x 2	962 $	960 $	2 $	0 %
Camionnette 4 portières, 1 tonne, 4 x 2	1 245 $	Non disponible au CGER		
Fourgonnette compacte	999 $	843 $	156 $	16 %
Moyenne				**10 %**

Pour ce qui est de l'exercice de comparaison de la tarification des véhicules lourds, plusieurs éléments entre l'offre du CGER et celle du secteur privé diffèrent. De plus, diverses hypothèses doivent être étudiées, comme la composition des équipements et la durée d'utilisation. Compte tenu du manque de données sur ces points, il est difficile de comparer les taux de location pour ce type de véhicules.

Performance financière

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Maintenir le niveau d'autofinancement	100 %	Pourcentage d'autofinancement	98,3 %	– 1,70 %

En 2004-2005, les dépenses du CGER ont été couvertes par des revenus totalisant 76 574 626 $.

Il faut noter que les revenus du CGER en 2004-2005 comprennent une contribution du ministère des Transports de 1 376 000 $, dont 1 096 000 $ ont servi à couvrir les dépenses relatives aux loyers pour les espaces excédentaires et à compenser le coût des loyers qui excèdent ceux du marché. De même, un montant de 280 000 $ a été versé pour l'amortissement du capital investi pour le remplacement du parc de souffleuses des centres de services du Ministère.

Si on exclut la contribution de 1 376 000 $ du ministère des Transports, les revenus autonomes du CGER pour 2004-2005 sont de 75 198 626 $, tandis que les dépenses sont de 76 522 504 $, ce qui représente un taux d'autofinancement de 98,3 %.

ORIENTATION 5 ASSURER UNE GESTION EFFICACE DES ATELIERS DE MÉCANIQUE

Performance opérationnelle

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Maintenir un taux de productivité des ateliers de mécanique semblable à la norme reconnue en Amérique du Nord	80 %	Pourcentage de productivité des ateliers de mécanique	79,3 %	– 0,7 %

Le taux de productivité des ateliers de mécanique correspond aux heures productives exécutées divisées par les heures productives potentielles des employés travaillant dans les ateliers de mécanique du CGER.

Les heures productives exécutées par les employés des ateliers de mécanique pour 2004-2005 sont au nombre de 345 893.

Les heures productives potentielles, quant à elles, s'obtiennent en multipliant le nombre d'employés à temps complet (ETC) travaillant dans les ateliers de mécanique par 1 500 heures productives potentielles pour une année, ce qui correspond à 436 050 heures productives potentielles pour 2004-2005.

Le résultat des heures productives exécutées divisé par les heures productives potentielles est de 79,3 %.

Contrôle des coûts d'exploitation

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
Obtenir un taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité active équivalent temps plein comparable à celui du taux de variation des prix à la consommation	≤ 0 %	Pourcentage d'écart entre le taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité active équivalent temps plein et celui du taux de variation des prix à la consommation	1,13 % supérieur

Une révision complète des méthodes de calcul pour les unités pondérées a été effectuée en 2002-2003 et a amené le CGER à revoir son indicateur du contrôle des coûts d'exploitation. Afin qu'ils soient plus représentatifs, les coûts d'exploitation sont maintenant divisés par le nombre d'unités actives équivalent temps plein pour l'exercice financier plutôt que par le nombre d'unités pondérées. Le nombre d'unités actives équivalent temps plein correspond à tous les véhicules ou équipements qui ont été utilisés par un client ou par le CGER au cours de l'exercice et qui ont été pondérés en jours d'utilisation afin d'obtenir le nombre de véhicules actifs à temps plein.

Pour calculer le pourcentage d'augmentation des coûts d'exploitation par unité active équivalent temps plein, il faut soustraire 6 366 $ du coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein de l'année 2004-2005 et le coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein de l'année 2003-2004, qui est de 6 155 $, et diviser le résultat par le coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein de l'année 2003-2004, soit 6 155 $.

Le taux d'augmentation du coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein du CGER en 2004-2005 est donc de 3,43 % et, selon Statistique Canada, celui du taux de variation des prix à la consommation a été de 2,30 % pour la même période, ce qui donne un résultat de 1,13 % supérieur.

ORIENTATION 6 MAINTENIR UNE VEILLE TECHNOLOGIQUE ET ENVIRONNEMENTALE

Veille technologique et environnementale

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Intégrer au moins un nouvel équipement ou une nouvelle technologie à valeur environnementale, et ce, dans un but d'expérimentation	1	Nombre d'équipements ou de technologies acquis par le CGER et présentant une valeur environnementale	9	+ 8

Le CGER a introduit cet indicateur afin de mieux faire ressortir les efforts faits en cette matière. Il désire demeurer à la fine pointe de l'évolution des technologies liées à l'automobile et à la machinerie lourde. Pour ce faire, il entend mener des projets pilotes avec des véhicules utilisant des carburants moins polluants, intégrant ainsi des critères environnementaux dans son parc. Par ces gestes, le CGER contribue à la réduction des gaz à effet de serre (GES) et à l'évolution du parc de véhicules public.

En 2004-2005 le CGER a fait l'acquisition de 4 berlines hybrides. Ces véhicules viennent s'ajouter aux 4 déjà acquises en 2000. Le CGER a réalisé un sondage auprès des clients utilisant les 4 berlines hybrides 2000. Les principales conclusions sont les suivantes :

- les clients sont satisfaits du niveau de confort et de l'agrément de conduite;
- les économies de carburant et, par conséquent, la réduction des gaz sont plus importantes dans le cas d'une utilisation urbaine que sur la grande route;
- un élément aussi mentionné par les clients est la bonne visibilité environnementale qui est rehaussée par l'utilisation d'un véhicule hybride;
- côté mécanique, il n'y a pas eu d'inconvénient majeur comparativement à un véhicule conventionnel;
- un élément négatif est le prix d'un véhicule de ce type.

Le CGER a également reçu en 2004-2005 les 5 camionnettes hybrides qui avaient été commandées en 2003-2004. Les caractéristiques de ces camionnettes sont les suivantes :

- une économie de carburant estimée de 10 % à 15 %;
- une consommation de carburant estimée à 14,3 litres par 100 km en ville et à 11,1 litres par 100 km sur la route, comparativement à une autre camionnette standard pour laquelle elle est estimée à 15,6 litres par 100 km en ville et à 11,4 litres par 100 km sur la route;
- le moteur ne fonctionne pas lorsque le véhicule est immobile;
- l'énergie électrique est régénérée pendant le freinage;
- le respect des normes américaines sur les émissions polluantes *Federal-Tier2/CFF LEV* et *California-SULEV*.

Afin de maintenir la veille technologique et environnementale, le CGER a participé au forum international MUTA 2004 dans le volet « les solutions électriques pour véhicules ». Les ateliers auxquels le CGER a participé ont traité des sujets suivants :

- les piles à combustible au regard des défis technologiques et la commercialisation de cette technologie;
- les véhicules hybrides des constructeurs japonais, leurs différents types d'hybride, les gains énergétiques et environnementaux et les perspectives commerciales;
- la progression des piles au lithium, les infrastructures nécessaires, la normalisation et la recharge rapide;
- les divers types d'appareils personnels de transport motorisé qui existent sur le marché;
- les véhicules à basse vitesse (VBV) électriques;
- les bus électriques dans un milieu urbain et leur autonomie.

Afin de mesurer la consommation de carburant et d'évaluer les émissions des gaz à effet de serre, le CGER est en processus d'évaluation d'une technologie qui permettra à ses clients de suivre l'évolution de la consommation de carburant de leur véhicule. Les rapports qui pourront être obtenus par les clients du CGER leur permettront de mesurer les résultats de leurs efforts de réduction d'émission de gaz à effet de serre conformément au protocole de Kyoto.

Dans le cadre du programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds (PIEVAL), le CGER a maintenu les contacts avec les gens du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs afin d'être au fait de l'évolution de ce programme. Le Centre est présentement en attente de l'acceptation de ce programme par les autorités de ce ministère.

Les mesures prises actuellement par le CGER pour réduire les gaz à effet de serre sont :

- l'utilisation d'huile régénérée dans certains véhicules;
- l'achat de flèches de signalisation remorquées à énergie solaire;
- la sensibilisation des conducteurs pour les inciter à arrêter le moteur de leur véhicule quand cela est possible;
- la programmation de l'arrêt automatique de certains moteurs de camions après 15 minutes de ralenti;
- l'installation de flèches basculantes sur les véhicules plutôt que des flèches fixes, les flèches basculantes offrant moins de résistance à l'air et réduisant par conséquent la consommation d'énergie;
- l'utilisation de lumières halogènes à faible consommation d'énergie sur les flèches de signalisation;
- la mise en place d'un programme de formation pour conducteurs, qui enseigne les meilleures techniques d'utilisation du matériel.

ENGAGEMENT 1

Assurer la livraison de véhicules conformes aux spécifications et à la date indiquées dans l'entente conclue avec le client

Pour évaluer le respect de cet engagement, il faut additionner le nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées sur le bon de commande du client et diviser ce nombre par le nombre total des véhicules livrés en 2004-2005.

Le tableau ci-dessous présente le calcul qui est fait pour évaluer le respect de cet engagement ainsi que les résultats atteints par le CGER en 2004-2005.

Le nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées dans l'entente conclue avec le client en 2004-2005

Type de véhicule	Nombre total de véhicules livrés	Nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications indiquées sur le bon de commande	Nombre de véhicules livrés à la date indiquée sur le bon de commande, incluant les véhicules loués ou fournis par le CGER en attendant celui commandé	Pourcentage de conformité[1]	Nombre de véhicules livrés à la date indiquée sur le bon de commande et conformes aux spécifications, incluant les véhicules maintenus en état de fonctionnement en attendant celui commandé	Pourcentage de conformité, incluant les véhicules maintenus en état de fonctionnement en attendant celui commandé[2]
Lourd et équipement connexe	186	185	106	57 %	142	76 %
Léger	622	620	423	68 %	515	83 %
TOTAL	**808**	**805***	**529**	**65 %****	**657**	**81 %*****

* Trois clients se sont plaints du fait que leur véhicule n'était pas conforme.

** Ce pourcentage correspond à 529 véhicules livrés à la date indiquée, incluant les véhicules loués ou fournis par le CGER en attendant celui commandé, ce nombre étant divisé par 808.

*** Ce pourcentage correspond à 657 véhicules livrés à la date indiquée ou que le CGER a maintenus en état de fonctionnement pour un remplacement et qui étaient conformes aux spécifications, ce nombre étant divisé par 808.

(1) Le calcul du nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées sur le bon de commande se fait en additionnant le nombre de véhicules livrés conformément aux attentes des clients, incluant les véhicules que le CGER a fournis en attendant celui qui avait été commandé, et en le divisant par le nombre total de véhicules livrés.

(2) Le calcul du nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées sur le bon de commande se fait en additionnant le nombre de véhicules livrés conformément aux attentes des clients, incluant les véhicules que le CGER a maintenus en état de fonctionnement, c'est-à-dire que les clients pouvaient utiliser en attendant le véhicule commandé, et en le divisant par le nombre total de véhicules livrés.

Il est important de noter que le CGER n'a pas le contrôle sur toutes les étapes relatives à l'achat et à la livraison des véhicules légers. La gestion de l'acquisition de ces véhicules est faite par les Services gouvernementaux du Conseil du trésor, lequel traite le dossier du CGER en même temps que ceux des différents autres ministères et organismes publics. Le CGER doit également composer avec les délais de livraison des fabricants.

ENGAGEMENT 2

ASSURER AU CLIENT, DANS LES CINQ JOURS SUIVANT LEUR LIVRAISON, LA PRÉSENTATION PAR UN FORMATEUR DES VÉHICULES SPÉCIALISÉS

Pour évaluer le respect de cet engagement, il faut additionner le nombre de présentations faites dans un délai de cinq jours ou moins et diviser ce nombre par le total des présentations. Il est à noter que les fins de semaine et les congés fériés sont exclus du délai de cinq jours.

Le tableau ci-dessous présente le calcul qui est fait pour évaluer le respect de cet engagement ainsi que le résultat atteint par le CGER en 2004-2005.

Nombre de présentations de véhicules spécialisés qui ont été faites par un formateur du CGER ou un fournisseur dans les cinq jours suivant la livraison en 2004-2005

Nombre total de présentations	Nombre de présentations dont le délai a été de plus de cinq jours	Nombre de présentations dont le délai a été de cinq jours et moins
155	0	155
100 %	0 %	100 %

ENGAGEMENT 3

FOURNIR AU CLIENT LA LISTE DES VÉHICULES CIBLÉS PAR UN REMPLACEMENT AINSI QU'UNE INDICATION SUR LES MODIFICATIONS QUI SERONT APPORTÉES À LA GRILLE TARIFAIRE LE 15 SEPTEMBRE DE CHAQUE ANNÉE

Pour vérifier si cet engagement a été respecté, il faut avoir la preuve qu'un communiqué présentant la prochaine tarification a été envoyé à la clientèle du CGER le 15 septembre de chaque année et que la liste des véhicules ciblés par un remplacement a été remise à chaque client.

Au début de septembre 2004, tous les clients qui possédaient des véhicules ayant dépassé leur durée de vie utile avaient reçu une lettre du CGER, laquelle était accompagnée de la liste des véhicules ciblés par un remplacement. Cette lettre indiquait également aux clients qu'un conseiller du CGER devait les rencontrer à l'automne 2004 pour s'informer de leurs besoins et pouvoir établir ainsi la programmation des achats 2005-2006. En ce qui a trait aux communiqués présentant les modifications de la grille tarifaire 2005-2006, ils ont été expédiés à la clientèle du CGER le 10 septembre 2004.

ENGAGEMENT 4

FOURNIR UN SERVICE DE DÉPANNAGE, 24 HEURES SUR 24 ET 7 JOURS SUR 7, POUR TOUTE RÉPARATION OU REMORQUAGE CONCERNANT UN VÉHICULE OU UN ÉQUIPEMENT CONNEXE LOUÉ AU CGER, ET CE, PAR L'ENTREMISE DE LA LIGNE 1 888 314-CGER

Pour vérifier si cet engagement a été respecté, il faut s'assurer que le service a été efficace 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et qu'aucune plainte n'a été enregistrée concernant l'absence de réponse et de prise en charge du service de dépannage en 2004-2005. Il s'avère que ce service a été efficace en tout temps en 2004-2005.

ENGAGEMENT 5

RÉPONDRE À UN APPEL DANS LES 24 HEURES SUIVANT LA RÉCEPTION D'UNE PLAINTE VERBALE ET ENVOYER UN ACCUSÉ DE RÉCEPTION DANS LES 10 JOURS DANS LE CAS D'UNE PLAINTE ÉCRITE

Pour évaluer le respect de cet engagement, il faut additionner le nombre de personnes qui ont été rappelées dans un délai de 24 heures ou moins à la suite d'une plainte verbale et diviser ce nombre par le total des plaintes verbales. En ce qui a trait aux plaintes écrites, il faut additionner le nombre de plaintes pour lesquelles un accusé de réception a été envoyé dans un délai de 10 jours ou moins et diviser ce nombre par le total des plaintes écrites.

Le tableau ci-dessous présente le calcul qui est fait pour évaluer le respect de cet engagement ainsi que les résultats atteints par le CGER en 2004-2005.

Le nombre de plaintes pour lesquelles le délai de réponse a été respecté en 2004-2005

Type de plaintes	Nombre total de plaintes	Plaintes pour lesquelles le délai de réponse a été respecté	Résultat
Plaintes écrites	7	6	86 %
Plaintes verbales	7	5	71 %

Des renseignements supplémentaires sur les plaintes enregistrées au CGER en 2004-2005 se trouvent à la section « Relations avec la clientèle du présent document ».

Autres résultats

Le CGER présente quelques méthodes de calcul qui lui ont permis d'établir certains prix de revient et ratios administratifs.

Coûts administratifs

RATIO DES DÉPENSES ADMINISTRATIVES

	2004-2005	2003-2004
Total des dépenses administratives du Centre administratif	4 447 614 $	4 492 020 $
Total des dépenses du CGER	76 522 504 $	72 170 943 $
Résultat	**5,81 %**	**6,22 %**

COUVERTURE DES COÛTS ADMINISTRATIFS

	2004-2005	2003-2004
Total des dépenses administratives du Centre administratif	4 447 614 $	4 492 020 $
Total des revenus de location et des revenus des travaux à taux horaire	61 766 729 $	58 875 189 $
Résultat	**7,20 %**	**7,63 %**

Prix de revient des ateliers de mécanique

	2004-2005	2003-2004
Total des coûts imputables aux opérations	25 245 314 $	26 344 717 $
Nombre d'heures productives potentielles	436 050	449 937
Résultat	**57,90 $ / heure**	**58,55 $ / heure**

Coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein

	2004-2005	2003-2004
Coût des opérations d'entretien du parc du CGER	33 005 786 $	31 478 274 $
Nombre total des unités actives équivalent temps plein	5 184 *	5 114 *
Résultat	**6 366 $ / unité active**	**6 155 $ / unité active**

Dépenses administratives affectées aux opérations

	2004-2005	2003-2004
Dépenses administratives affectées aux opérations	2 239 572 $	3 411 095 $
Nombre d'employés d'ateliers de mécanique, de bureaux de zone et du Centre d'appels	350,20	368,56
Résultat	**6 395 $ / employé**	**9 255 $ / employé**

** Voir l'indicateur concernant le contrôle des coûts d'exploitation.*

Dépenses relatives aux pièces et aux réparations externes

	2004-2005	2003-2004
Pièces	8 385 326 $	7 847 623 $
Réparations externes	3 415 127 $	3 089 246 $
Pièces et réparations externes capitalisées	1 656 268 $	3 779 599 $
Total	**13 456 721 $**	**14 716 468 $**

DÉPENSES RELATIVES AUX PIÈCES ET AUX RÉPARATIONS EXTERNES PAR RÉGIONS

	2004-2005	2003-2004
Est-de-l'Abitibi	628 335 $	420 138 $
Ouest-de-l'Abitibi–Témiscamingue	961 186 $	963 996 $
Bas-Saint-Laurent	608 568 $	634 799 $
Chaudière-Appalaches	1 095 841 $	1 067 767 $
Centre-du-Québec	908 394 $	599 301 $
Côte-Nord	528 287 $	493 627 $
Estrie	847 043 $	948 122 $
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	584 163 $	445 726 $
Laurentides-Lanaudière	582 740 $	702 885 $
Mauricie	623 874 $	685 348 $
Est-de-la-Montérégie	742 574 $	671 400 $
Ouest-de-la-Montérégie	832 629 $	928 240 $
Montréal	1 763 322 $	2 062 686 $
Outaouais	499 001 $	452 068 $
Québec	1 362 964 $	1 956 388 $
Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau	700 819 $	748 111 $
Centre administratif (incluant Centre d'appels)	186 981 $	935 866 $
Total	**13 456 721 $**	**14 716 468 $**

Taux de location des véhicules et équipements connexes

Une méthode de calcul a également été établie pour déterminer le taux de location de chaque catégorie de véhicules et d'équipements. Cette méthode tient notamment compte des éléments suivants :

- le coût d'achat
- les frais liés à l'achat
- l'intérêt sur l'emprunt
- la préparation du matériel
- les assurances
- l'identification visuelle
- la valeur résiduelle
- la vie économique du matériel
- les coûts d'entretien et de réparation
- l'immatriculation
- les frais d'administration

Lorsque tous ces éléments ont été considérés et avant de fixer officiellement le taux de location, le CGER doit le comparer avec ceux du marché.

En 2005-2006, le CGER poursuivra sensiblement les mêmes objectifs de performance, soit la qualité du service à la clientèle, l'augmentation des revenus provenant de clients autres que le ministère des Transports, l'accroissement de l'expertise, de la compétence et de la mobilisation de son personnel, la compétitivité des tarifs, l'autofinancement, la productivité des ateliers de mécanique, le contrôle des coûts d'exploitation ainsi que la veille technologique et environnementale.

Le CGER entend continuer d'accroître son marché en signant des ententes de partenariat avec des municipalités afin d'assumer la gestion globale de leur parc de véhicules et d'équipements. Afin de répondre aux besoins des municipalités, les services de génie-conseil du CGER continueront d'élaborer différents devis ayant trait aux camions d'incendie et ainsi d'accroître leur expertise en cette matière.

Pour assurer la qualité de ses produits et services ainsi que celle de son service à la clientèle, le CGER compte poursuivre l'uniformisation de ses processus grâce à la certification ISO 9001:2000 qu'il a obtenue en 2004. De plus, le CGER élabore présentement l'approche de mentorat pour les gestionnaires d'exploitation régionale (GER) afin de permettre aux nouveaux cadres de profiter de l'expertise des gestionnaires les plus expérimentés.

ÉTATS
FINANCIERS
2004-2005

Fonds de gestion

DE L'ÉQUIPEMENT ROULANT

RÉSULTATS ET EXCÉDENT
- NON VÉRIFIÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2005

	2005		2004	
REVENUS				
Locations	57 201 882	$	54 101 176	$
Réparations	4 564 847		4 774 013	
Carburant	9 221 092		8 117 195	
Gain sur cession d'immobilisations corporelles	676 677		965 107	
Contributions du gouvernement du Québec (note 3)	2 174 345		2 183 169	
Autres	2 735 783		1 869 501	
	76 574 626		72 010 161	
FRAIS D'EXPLOITATION (note 4)				
Pièces	13 161 971		12 364 299	
Carburant	8 880 132		7 945 158	
Salaires et avantages sociaux	15 600 726		14 197 135	
Loyers	4 401 966		4 339 835	
	42 044 795		38 846 427	
FRAIS D'ADMINISTRATION				
Salaires et avantages sociaux	4 393 228		5 296 945	
Loyers	248 698		193 547	
Entretien informatique	205 194		224 646	
Frais de bureau	232 298		270 572	
Télécommunications	550 473		560 759	
Déplacements	777 905		483 763	
Contrats de service et honoraires professionnels	193 091		395 882	
Publicité et marketing	67 416		46 176	
Perfectionnement	174 210		81 319	
Autres	195 204		203 340	
	7 037 807		7 756 949	
AMORTISSEMENTS				
Amortissement du matériel roulant et de l'équipement lourd	9 167 365		7 810 577	
Amortissement du matériel roulant léger	9 311 940		9 368 999	
Amortissement des réservoirs et pompes	212 676		169 686	
Amortissement des autres immobilisations corporelles	409 947		317 399	
Amortissement des actifs incorporels	1 640 725		870 895	
	20 742 653		18 537 556	
FRAIS FINANCIERS				
Intérêts sur marge de crédit	802 051		1 038 626	
Intérêts sur dette à long terme	5 757 043		5 568 565	
Amortissement des frais d'émission de la dette à long terme	122 595		105 207	
Intérêts et frais bancaires	15 560		17 613	
	6 697 249		6 730 011	
	76 522 504		71 870 943	
BÉNÉFICE NET	52 122		139 218	
EXCÉDENT au début	139 218		—	
EXCÉDENT à la fin	191 340	$	139 218	$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC
FONDS DE GESTION DE L'ÉQUIPEMENT ROULANT

BILAN

· NON VÉRIFIÉ

AU 31 MARS 2005

	2005		2004	
ACTIF				
Actif à court terme				
Encaisse	425 722	$	716 927	$
Débiteurs (note 5)	12 900 356		12 318 421	
Stocks (note 6)	2 667 617		2 390 048	
Frais payés d'avance	965 240		532 013	
Contributions recouvrables du gouvernement du Québec (note 7)	280 000		280 000	
	17 238 935		16 237 409	
Contributions recouvrables du gouvernement du Québec (note 7)	2 803 308		3 083 308	
Immobilisations corporelles (note 8)	118 235 566		119 242 813	
Actifs incorporels (note 9)	9 315 664		8 394 927	
Frais d'émission de la dette à long terme	488 695		492 290	
	148 082 168	$	147 450 747	$
PASSIF				
Passif à court terme				
Créditeurs et frais courus (note 11)	9 095 162	$	9 930 114	$
Versement sur dette à long terme (note 13)	17 811 887		18 359 839	
	26 907 049		28 289 953	
Revenus reportés	388 769		—	
Contributions reportées	4 627 811		5 706 156	
Avances du Fonds de financement (note 12)	38 991 120		38 027 454	
Dette à long terme (note 13)	76 976 079		75 287 966	
EXCÉDENT	191 340		139 218	
	148 082 168	$	147 450 747	$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Administrateur du Fonds

Sous-ministre des Transports

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC
FONDS DE GESTION DE L'ÉQUIPEMENT ROULANT

FLUX DE TRÉSORERIE
- NON VÉRIFIÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2005

	2005		2004	
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION				
Bénéfice net	52 122	$	139 218	$
Éléments sans incidence sur les espèces et quasi-espèces				
Amortissement des frais d'émission de la dette à long terme	122 595		105 207	
Amortissement des immobilisations corporelles	19 101 928		17 666 661	
Amortissement des actifs incorporels	1 640 725		870 895	
Gain sur cession d'immobilisations corporelles	(676 677)		(965 107)	
Amortissement des revenus reportés	(6 986)		—	
Amortissement des contributions reportées	(1 078 345)		(1 087 169)	
	19 155 362		16 729 705	
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation				
Débiteurs	(581 935)		2 070 558	
Stocks	(277 569)		(324 586)	
Frais payés d'avance	(433 227)		14 851	
Créditeurs et frais courus	(834 952)		1 915 634	
Revenus reportés	395 755		—	
Contributions recouvrables du gouvernement du Québec	280 000		280 000	
	(1 451 928)		3 956 457	
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	17 703 434		20 686 162	
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT				
Acquisition d'immobilisations corporelles	(20 209 303)		(30 756 599)	
Acquisition d'actifs incorporels	(2 561 462)		(3 747 369)	
Produit de cession d'immobilisations corporelles	2 791 299		2 654 404	
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement	(19 979 466)		(31 849 564)	
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT				
Frais d'émission de la dette à long terme	(119 000)		(219 301)	
Émission de dette à long terme	22 000 000		35 440 542	
Remboursement de la dette à long terme	(20 859 839)		(14 623 442)	
Avances du Fonds de financement	963 666		(8 717 470)	
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	1 984 827		11 880 329	
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE L'ENCAISSE	(291 205)		716 927	
ENCAISSE au début	716 927		—	
ENCAISSE à la fin	425 722	$	716 927	$
Intérêts payés au cours de l'année financière	5 801 776	$	5 543 435	$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES
- NON VÉRIFIÉES

AU 31 MARS 2005

1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Fonds de gestion de l'équipement roulant a été constitué le 1er avril 1998 par la Loi sur le ministère des Transports (L.R.Q., c. M-28). Le Fonds est affecté au financement des activités de gestion de l'équipement roulant.

Les surplus accumulés sont versés au fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers du Fonds ont été préparés selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations de la direction.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes gouvernementaux interentreprises à prestations déterminées, compte tenu du fait que le Fonds ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Stocks

Les stocks de pièces et de carburant sont évalués au moindre du prix coûtant et de leur valeur de réalisation nette. Le coût est calculé selon la méthode du coût moyen.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût. Le coût peut être constitué du coût direct de la main-d'œuvre capitalisé ainsi que d'autres coûts directs. Elles sont amorties sur leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux suivants et en tenant compte d'une valeur résiduelle exprimée en pourcentage du coût :

	Durée de vie	Valeur résiduelle
Matériel roulant et équipement lourd	5, 10, 15 ans	12 %, 15 %
Matériel roulant léger	5 ans	20 %
Réservoirs et pompes	15 ans	—
Outillage	10 ans	—
Équipements informatiques	3 ans	—
Mobilier de bureau	5 ans	—
Améliorations locatives	5 ans	—

Actifs incorporels

Les actifs incorporels sont comptabilisés au coût. Le coût peut être constitué du coût direct de la main-d'œuvre capitalisé ainsi que d'autres coûts directs. Ils sont amortis sur leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux suivants :

	Durée de vie	Valeur résiduelle
Logiciels	3 ans	—
Développement informatique	5 ans	—

Frais d'émission de la dette à long terme

Les frais d'émission de la dette à long terme sont reportés et sont amortis sur la durée de la dette concernée, selon la méthode de l'amortissement linéaire.

Revenus et contributions reportés

Les revenus de location et les contributions du gouvernement du Québec relatives au financement des immobilisations sont reportés et virés aux revenus selon la même méthode et les mêmes taux que ceux utilisés pour l'amortissement des immobilisations auxquelles ils se rapportent.

3. CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Les contributions du gouvernement du Québec comprennent un montant de 1 078 345 $ (1 087 169 $ en 2004) correspondant à l'amortissement des contributions reportées relatives au financement des immobilisations. Elles incluent également une contribution de 1 096 000 $ servant à compenser le coût des espaces excédentaires non requis pour les activités du Fonds ainsi que le coût des loyers supérieurs à ceux du marché.

	2005	2004
Amortissement des contributions reportées, transfert d'actifs	798 345 $	807 169 $
Amortissement des contributions reportées, souffleuses	280 000	280 000
Loyers	1 096 000	1 096 000
	2 174 345 $	2 183 169 $

4. FRAIS D'EXPLOITATION

	2005	2004
Pièces		
Stocks au début	1 813 349 $	1 478 832 $
Achat de pièces, réparations externes et immatriculation	13 381 688	12 772 326
Stocks à la fin	(2 033 066)	(1 813 349)
	13 161 971 $	12 437 809 $
Carburant		
Stocks au début	576 699 $	586 630 $
Achat de carburant, entretien et permis pétrolier	8 937 984	7 861 717
Stocks à la fin	(634 551)	(576 699)
	8 880 132 $	7 871 648 $

5. DÉBITEURS

	2005	2004
Ministère des Transports	9 380 748 $	9 159 027 $
Autres ministères et organismes	1 133 375	1 277 336
Municipalités et autres	2 386 233	1 882 058
	12 900 356 $	12 318 421 $

6. STOCKS

	2005	2004
Pièces	2 033 066 $	1 813 349 $
Carburant	634 551	576 699
	2 667 617 $	2 390 048 $

7. CONTRIBUTIONS RECOUVRABLES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2005	2004
Solde à recevoir, sans intérêt, recouvrable par versements annuels de 280 000 $, échéant au cours de l'exercice 2018	3 083 308 $	3 363 308 $
Encaissements recouvrables au cours du prochain exercice	280 000	280 000
	2 803 308 $	3 083 308 $

Les encaissements en capital s'élèveront à 280 000 $ au cours de chacun des cinq prochains exercices.

8. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Coût	Amortissement cumulé	2005 Net	2004 Net
Matériel roulant et équipement lourd (1)	115 100 682 $	34 748 708 $	80 351 974 $	78 706 423 $
Matériel roulant léger	72 519 112	38 378 761	34 140 351	36 582 735
Réservoirs et pompes	3 417 096	1 307 265	2 109 831	2 252 481
Outillage	1 941 317	700 863	1 240 454	1 225 942
Équipements informatiques	2 218 191	1 958 333	259 858	320 412
Mobilier de bureau	41 302	31 715	9 587	14 952
Améliorations locatives	204 968	81 457	123 511	139 868
	195 442 668 $	77 207 102 $	118 235 566 $	119 242 813 $

(1) Du matériel roulant et de l'équipement lourd en cours de conception, pour un montant de 316 060 $ (479 580 $ au 31 mars 2004), n'ont pas été amortis.

9. ACTIFS INCORPORELS

	Coût	Amortissement cumulé	2005 Net	2004 Net
Logiciels	46 250 $	26 648 $	19 602 $	— $
Développement informatique (1)	12 771 924	3 475 862	9 296 062	8 394 927
	12 818 174 $	3 502 510 $	9 315 664 $	8 394 927 $

(1) Du développement informatique au montant de 557 869 $ (2 300 559 $ au 31 mars 2004) n'a pas été amorti.

10. EMPRUNT TEMPORAIRE

Le Fonds dispose d'une autorisation d'emprunt temporaire auprès du ministère des Finances d'un montant maximal de 10 000 000 $, au taux préférentiel de la Banque du Canada. Les intérêts sont payables le 30 juin et le 31 décembre de chaque année, et l'emprunt est renouvelable le 31 mars 2008.

11. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

	2005	2004
Fournisseurs	6 086 798 $	6 395 214 $
Intérêts courus sur la dette à long terme	1 920 141	1 964 874
Taxes de vente	171 986	142 041
Salaires et avantages sociaux	916 237	1 427 985
	9 095 162 $	9 930 114 $

12. AVANCES DU FONDS DE FINANCEMENT

Les avances du Fonds de financement du gouvernement du Québec ne peuvent excéder 50 000 000 $. Le taux d'intérêt quotidien correspond à la moyenne des taux des acceptations bancaires pour un mois, plus une marge de 0,3 %. Les avances ne comportent aucune modalité de remboursement et sont renouvelables le 31 mars 2008.

13. DETTE À LONG TERME

	2005	2004
Fonds de financement du gouvernement du Québec **Billets portant intérêts à taux fixe, remboursables par versement annuel :**		
- 6,26 %, 1 792 277 $, échéant le 1er octobre 2007	**12 099 518 $**	13 891 795 $
- 6,15 %, échu le 1er décembre 2004	—	3 515 107
- 6,2 %, 1 054 945 $, échéant le 16 février 2006	**22 099**	1 077 044
- 6,422 %, 2 582 567 $, échéant le 1er octobre 2007	**13 683 471**	16 266 037
- 4,761 %, 2 009 041 $, échéant le 1er décembre 2005	**2 009 041**	4 018 081
- 5,958 %, 1 299 094 $, échéant le 1er décembre 2010	**7 794 562**	9 093 656
- 6,094 %, 1 149 505 $, échéant le 1er octobre 2012	**9 196 038**	10 345 543
- 4,8 %, 1 052 601 $, échéant le 16 juillet 2008	**4 210 404**	5 263 005
- 5,031 %, 948 816 $, échéant le 16 juillet 2009	**4 744 079**	5 692 895
- 5,474 %, 782 656 $, échéant le 16 juillet 2012	**6 261 246**	7 043 902
- 5,788 %, 725 583 $, échéant le 16 juillet 2018	**10 158 157**	10 883 740
- 3,878 %, 681 250 $, échéant le 16 janvier 2008	**2 043 750**	2 725 000
- 4,195 %, 766 400 $, échéant le 16 janvier 2009	**3 065 600**	3 832 000
- 3,418 %, 2 500 000 $, échéant le 29 novembre 2007	**7 500 000**	—
- 3,844 %, 500 000 $, échéant le 19 janvier 2009	**2 000 000**	—
- 5,267 %, 1 000 000 $, échéant le 5 mai 2014	**10 000 000**	—
	94 787 965	93 647 805
Versements échéant au cours du prochain exercice	**17 811 887**	18 359 839
	76 976 078 $	75 287 966 $

Les montants des versements en capital à effectuer sur la dette à long terme au cours des cinq prochains exercices se détaillent comme suit :

2006	17 811 887 $
2007	15 780 747
2008	28 439 206
2009	8 224 654
2010	5 905 653

14. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Certains services de soutien administratif et technique fournis par le ministère des Transports, dont la juste valeur ne peut être déterminée au prix d'un effort raisonnable, ne sont pas comptabilisés dans l'état des résultats et de l'excédent. Ces services ont été fournis gratuitement.

En plus des opérations entre apparentés mentionnées précédemment, qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, le Fonds est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a effectué aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas mentionnées distinctement dans les états financiers.

15. AVANTAGES SOCIAUX

Régimes de retraite

Les membres du personnel du Fonds participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Fonds imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 637 177 $ (608 132 $ en 2004). Les obligations du Fonds envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Vacances et congés de maladie

Les vacances et les congés de maladie du Fonds facturés par le gouvernement du Québec et imputés aux résultats de l'exercice s'établissent à 252 247 $ (zéro $ en 2004).

16. JUSTE VALEUR DES INSTRUMENTS FINANCIERS

Contributions recouvrables du gouvernement du Québec

La juste valeur des contributions recouvrables du gouvernement du Québec ne peut être estimée compte tenu de l'absence de marché pour ce type d'actif.

Avances au Fonds de financement

La juste valeur des avances au Fonds de financement est pratiquement identique à la valeur comptable, compte tenu de l'actualisation des flux de trésorerie au cours du marché pour des titres à taux semblables.

Dette à long terme

Au 31 mars 2005, la juste valeur de la dette à long terme de 94 787 965 $ (93 647 805 $ au 31 mars 2004) s'établissait à 100 233 040 $ (100 543 350 $ au 31 mars 2004), compte tenu de l'actualisation des flux de trésorerie du cours du marché pour des titres de nature semblable quant à l'échéance et au taux d'intérêt.

Instruments financiers à court terme

Les valeurs comptables des instruments financiers à court terme sont représentatives de leur juste valeur en raison de leur brève échéance.

17. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés afin de rendre leur présentation conforme à celle de l'exercice courant.

Table
DES MATIÈRES

• 157 MESSAGE DU DIRECTEUR

• 158 DÉCLARATION DE LA DIRECTION

• 159 RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMMES

• 160 PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION

• 162 COMITÉ CONSULTATIF

• 163 FAITS SAILLANTS 2004-2005

• 164 PRINCIPAUX PRODUITS ET SERVICES

• 165 CLIENTÈLE

• 166 RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

• 167 RÉALISATIONS 2004-2005

• 169 RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2004-2005

• 176 PERSPECTIVES 2005-2006

• 177 ÉTATS FINANCIERS 2004-2005

Message du DIRECTEUR

Les résultats de l'année 2004-2005 constituent l'aboutissement des efforts consentis, année après année, par l'équipe du Centre de signalisation. Une étude réalisée par une firme externe dans le contexte des partenariats publics-privés a démontré que le CSi est l'un des organismes les plus performants sur les plans de la qualité, des délais et des prix, au Canada et au Québec.

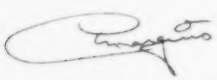
L'année écoulée a vu la confirmation de l'accréditation à la norme ISO 9001:2000. Le CSi a mis en place un plan d'amélioration ambitieux afin de demeurer le chef de file en matière de signalisation routière.

L'offre de nouveaux produits et services répond à un plus grand nombre de besoins de nos clients, à leurs demandes les plus spécifiques. De plus en plus, notre valeur ajoutée est reconnue.

Pour 2004-2005, l'équipe du CSi a atteint six de ses neuf cibles. Comme Agence, pour une quatrième année, le Centre a maintenu l'autofinancement de ses opérations. Concernant ses revenus externes, la cible financière a été atteinte, mais sa relative importance par rapport aux revenus provenant du MTQ a été en deçà des objectifs visés. Le CSi a continué à travailler pour améliorer ses délais de livraison : résultats atteints 6 mois sur 12, presque atteints, 4 autres mois.

Cette performance est attribuable à l'engagement de ses employés. L'équipe de direction tient à les remercier de leur contribution. Merci également à nos clients de leur confiance sans cesse renouvelée.

Le directeur,



CLAUDE MARQUIS, ING.

Déclaration
DE LA DIRECTION

Ce document constitue le quatrième rapport annuel de gestion du Centre de signalisation (CSi).

L'information, les résultats et les états financiers du Fonds pour la vente de biens et services du ministère des Transports contenus dans le présent rapport sont sous la responsabilité du directeur et des gestionnaires cosignataires de cette déclaration. Leur responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données qui y sont présentées ainsi que sur la reddition de compte annuelle quant aux résultats attendus et convenus dans le Plan d'action 2004-2005.

La Direction du Centre a maintenu, tout au cours de l'exercice financier 2004-2005, des systèmes d'information et des mesures de contrôle de manière à assurer la réalisation des objectifs fixés à son Plan d'action et à sa Convention de performance et d'imputabilité.

Par ailleurs, la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes du ministère des Transports s'est assurée du caractère plausible et de la cohérence de l'information contenue dans le présent rapport annuel, à l'exception de la section portant sur les états financiers 2004-2005. Au terme de son mandat d'examen, elle a produit un rapport de validation.

À notre avis, les données présentées au présent Rapport annuel de gestion 2004-2005 correspondent à la situation telle qu'elle était au 31 mars 2005.

La direction :

CLAUDE MARQUIS, ing.
Directeur

YANNICK LEVESQUE, CMA, MBA
Responsable Soutien à la Clientèle et à la Gestion

MICHEL MARMETTE, ing.
Responsable Recherche et Développement

MARIE-FRANCE LAMONTAGNE
Responsable, par intérim, Production et Approvisionnement

VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMMES

Monsieur le Sous-ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des données et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion du Centre de signalisation (CSi) pour l'exercice terminé le 31 mars 2005, à l'exception des états financiers du CSi. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces informations incombe à la Direction du CSi.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence générale de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen. Ce rapport ne constitue pas une vérification.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à prendre des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter sur l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats, les indicateurs, les données et les explications contenus dans le rapport annuel de gestion ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Louise Boily

LOUISE BOILY
Directrice de la vérification interne et de l'évaluation de programmes
Ministère des Transports

Québec, octobre 2005

Le Centre de signalisation est aujourd'hui une agence du ministère des Transports. Il est régi par une convention de performance et d'imputabilité (CPI) et il a l'obligation de rendre compte de ses activités depuis le 1er avril 2001. Son principal client est le ministère des Transports. Le Centre est autorisé à traiter avec l'ensemble des ministères et organismes des gouvernements et, dans les situations d'urgence, avec l'ensemble des organismes tant publics que privés.

MISSION

Assurer la disponibilité de produits et services de signalisation routière et d'information conformément aux besoins de sa clientèle et améliorer en permanence l'efficacité de ses processus.

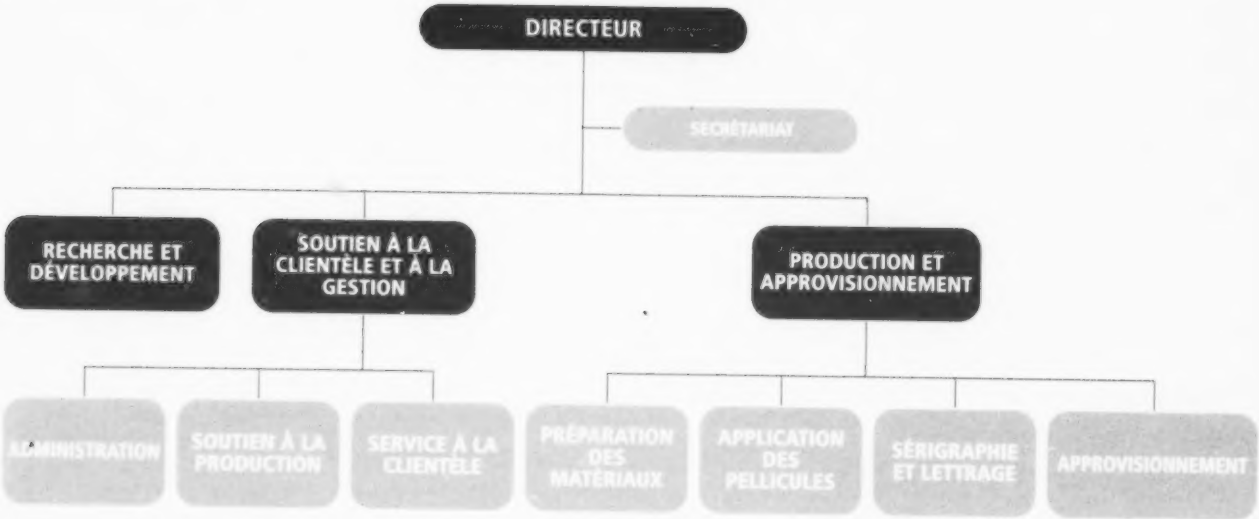
ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

1. **Consolider le virage client**
2. **Miser sur le savoir-faire et la compétence des employés**
3. **Viser l'autofinancement**
4. **Créer un réseau de collaboration public-privé**
5. **Assurer une veille technologique constante**

VALEURS

- la qualité des services
- la transparence et l'équité envers ses clients et partenaires
- la cohérence et la solidarité envers ses employés
- la valorisation, la responsabilisation et la reconnaissance de la contribution des employés
- la rigueur de la gestion

ORGANIGRAMME



Équipe du CSi selon la catégorie d'emploi

(Haute saison de production)

CATÉGORIE D'EMPLOI	EFFECTIF							
	RÉGULIER		OCCASIONNEL		TOTAL		%	
	2003-2004	2004-2005	2003-2004	2004-2005	2003-2004	2004-2005	2003-2004	2004-2005
Cadre	2	2	–	–	2	2	6,2	6,7
Professionnel	2	2	–	1	2	3	6,2	10
Technicien	4	2	3	3	7	5	21,9	16,7
Bureau	4	4	–	–	4	4	12,5	13,3
Ouvrier	9	7	8	9	17	16	53,2	53,3
TOTAL	**21**	**17**	**11**	**13**	**32**	**30**	**100,0**	**100,0**

Par rapport à l'année précédente, le nombre d'employés permanents est passé de 21 à 17, une diminution de 4 employés permanents. Concernant l'effectif occasionnel, une augmentation de 2 employés porte maintenant leur nombre à 13. Les neuf aides en usine de fabrication de panneaux de signalisation sont des employés occasionnels. Au niveau des techniciens, le CSi a trois employés occasionnels sur un effectif total de cinq.

Comme il le fait tous les ans, le CSi a accueilli un certain nombre de stagiaires dans le secteur du génie industriel. Pour certains dossiers demandant des compétences particulières, le Centre a fait appel à des employés contractuels et à des conseillers externes.

Le comité consultatif prévu à la Convention de performance et d'imputabilité du CSi n'a pas été mis en place. Toutefois, conformément aux résultats des études exigées au regard de la modernisation de l'action de l'État et aux décisions des autorités gouvernementales et ministérielles qui en ont découlé, le Centre de signalisation sera appelé en 2005 à former le comité consultatif et à établir les orientations et conditions concernant le renouvellement de sa Convention de performance et d'imputabilité pour la période 2005-2008.

LE CSi EST ACCRÉDITÉ À LA NORME ISO 9001:2000

Le Centre de signalisation a obtenu sa certification à la norme ISO 9001:2000 à l'automne 2004. Dans le contexte de cette démarche, les processus ont été revus pour assurer la mise en place des meilleures pratiques de l'industrie. Cet ambitieux objectif a nécessité la participation de l'ensemble des employés du CSi. La première retombée a permis une augmentation de la qualité de réponse aux besoins de la clientèle attibuable à une consolidation des façons de faire. La deuxième retombée s'est traduite par une amélioration des connaissances et de la contribution de chaque personne, ce qui a contribué à l'émergence d'un meilleur esprit d'équipe. Le fait d'être accrédité à une norme ISO permet maintenant au CSi de viser de nouveaux marchés qui exigent une telle accréditation.

LE CSi DÉMONTRE SA RAISON D'ÊTRE ET SA CAPACITÉ DE FOURNIR DE LA QUALITÉ

Dans le contexte de la modernisation de l'administration publique québécoise, le ministère des Transports a procédé en 2004-2005 à une réflexion stratégique sur le positionnement d'affaires du CSi sous la responsabilité d'une firme spécialisée. Divers scénarios ont été analysés dont l'abandon des activités ou la mise en place d'un partenariat public-privé (PPP). Les résultats de cette réflexion sont probants: le CSi s'autofinance, répond aux besoins du gouvernement du Québec (et surtout à ceux du MTQ) et ses produits et services sont de qualité.

LE CSi PROPOSE 3 NOUVEAUX PRODUITS À SES CLIENTS

Dans le développement de nouveaux produits de sécurité routière, le CSi recherche toujours des solutions avant-gardistes, innovatrices et adaptées aux demandes de sa clientèle. L'expertise du personnel du CSi permet le développement de produits à haut contenu technologique et de services innovateurs. La valeur ajoutée du CSi est manifeste. Ses employés ont toujours la volonté d'offrir à leur clientèle des produits et services adaptés à leurs besoins avec un souci constant de présenter le meilleur ratio qualité/prix.

Panneaux à messages variables adaptés

- Dans cette optique, le Centre a développé un panneau de supersignalisation pouvant afficher deux messages. Ce panneau, actionné par un système de pentures contrairement à un panneau électronique, permet d'afficher alternativement deux messages, selon les nécessités de la sécurité routière. Cet outil de signalisation, beaucoup moins coûteux qu'un panneau électronique à messages variables, permet à une seule personne de faire rapidement et en toute sécurité le changement du message lorsque cela est requis.

Caméra mobile sur remorque et caméra fixe

- Le CSi a mis au point une caméra sur remorque afin d'effectuer des vérifications ponctuelles des niveaux de circulation à des endroits souvent problématiques dont les chantiers de construction routière. La caméra permet de surveiller la circulation sur 360 degrés et à des distances appréciables.

- En complément à cet outil de gestion, le CSi a procédé à l'installation d'une caméra fixe afin de gérer la circulation pour un chantier important dont les travaux s'échelonneront sur de nombreux mois.

Principaux produits ET SERVICES

Conformément à sa mission, le CSi se spécialise dans la conception, la fabrication et la fourniture de panneaux et d'outils de signalisation et d'information routières. Les produits et services du Centre sont maintenant accessibles par catalogue électronique pour sa clientèle ministérielle.

Principaux produits

- Signalisation sur tôle d'aluminium
- Supersignalisation sur profilé d'aluminium
- Signalisation de courte durée sur divers matériaux
- Signalisation à messages variables mobiles (PMVM) et latéraux (PMVL)
- Systèmes de signalisation dynamiques de diverses natures (systèmes intelligents dits STI, supersignalisation dynamique à pentures, etc.)
- Structure permanente de supersignalisation pour les campagnes d'information
- Caméra mobile avec ou sans mât télescopique pour la gestion de la circulation
- Caméra fixe pour la gestion de la circulation
- Divers autres produits de signalisation

Principaux services

- Dépannage en situation d'urgence ou suppléance à défaut d'offres de service sur le marché
- Conception et fabrication de produits de signalisation
- Gestion de contrats associés à la signalisation (préparation de devis, gestion d'appels d'offres et gestion de la réalisation)
- Location et entretien de panneaux de signalisation à messages variables mobiles (PMVM)
- Gestion de garantie et entretien de panneaux de signalisation de toute nature (panneaux à messages variables latéraux, panneaux structuraux communément appelés bornes d'accueil, etc.)
- Lettrage de véhicules et d'équipements
- Gestion « clés en main » de projets de mise à niveau de la signalisation
- Gestion de garantie et d'entretien
- Gestion de projets de mise à niveau d'équipements spécialisés (feux de circulation)

Clientèle

Le ministère des Transports représente, sans contredit, le principal client du CSi puisqu'il engendre à lui seul plus de 80 % de son chiffre d'affaires annuel. Les 58 Centres de services et les 14 Directions territoriales du Ministère sont considérés davantage comme des partenaires que comme des clients. Les nouveaux produits et services constituent la réponse à l'expression d'un besoin à combler pour ces unités, afin d'assurer la sécurité routière sur les routes du Québec.

Le CSi compte également parmi ses clients réguliers plusieurs organismes gouvernementaux, dont les principaux sont le ministère des Ressources naturelles et de la Faune, la Société d'habitation du Québec (SHQ), la Société des traversiers du Québec (STQ), l'Agence métropolitaine de transport (AMT) et Tourisme Québec.

À titre d'agence du ministère des Transports du Québec, le CSi a décidé de produire une déclaration de services à la clientèle. Sa déclaration de services reprendra les principaux éléments de la déclaration de services aux citoyens du ministère des Transports. Les éléments retenus sont les suivants : professionnalisme et équité, courtoisie et respect, clarté et exactitude et intérêt porté aux préoccupations des clients.

La déclaration de services à la clientèle du CSi sera acheminée à tous ses clients et partenaires à l'automne 2005.

LA GESTION DES PLAINTES

Les plaintes sont généralement traitées à la suite d'un appel téléphonique fait au personnel du Service à la clientèle ou en communiquant avec le responsable de l'expédition. Certains clients insatisfaits se sont toutefois adressés au Responsable des services de soutien à la clientèle et à la gestion ou, à quelques occasions, au Directeur.

Au cours de l'année, le CSi a mis en place un système de gestion des plaintes qui permet au client de voir l'évolution du traitement de sa plainte et de faire part de son niveau de satisfaction lorsque le problème est réglé. Les plaintes formulées en 2004-2005 concernaient les délais de livraison, la livraison de commandes qui ne respectaient pas les quantités de produits commandés, la livraison d'articles autres que ceux commandés ainsi que quelques cas d'articles endommagés lors du transport.

Le CSi entend diminuer le nombre de plaintes reçues en agissant à la source des problèmes. Le personnel du Service à la clientèle procède donc à un examen régulier du traitement des plaintes reçues. Il pose aussi un jugement quant à la qualité des actions correctrices proposées pour leur règlement. Le Centre vise à aller au-delà de la stricte gestion des plaintes en vue de conserver une bonne relation avec sa clientèle.

Dans son Plan d'action 2004-2005, le CSi présentait 10 objectifs et 9 cibles.

Synthèse des résultats 2004-2005

ORIENTATION 1 — CONSOLIDER LE VIRAGE CLIENT

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2004-2005	RÉSULTATS 2003-2004
1.1 Améliorer la satisfaction de la clientèle	Taux de satisfaction de la clientèle	Aucune cible spécifique en 2004-2005	Sans objet	96 %
1.2 Respecter les délais de livraison	Taux de respect des délais de livraison	90 %	84 %	85 %

ORIENTATION 2 — MISER SUR LE SAVOIR-FAIRE ET LA COMPÉTENCE DES EMPLOYÉS

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2004-2005	RÉSULTAT 2003-2004
2.1 Mobiliser et responsabiliser les employés	Certification ISO	Accréditation ISO 9001:2000	Accréditation ISO 9001:2000	Non atteint

ORIENTATION 3 VISER L'AUTOFINANCEMENT

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2004-2005	RÉSULTATS 2003-2004
3.1 Améliorer la productivité du Centre	Indice du prix de revient	Indice 100 ***	Non disponible	Non disponible
3.2 Offrir des prix concurrentiels	Indice de compétitivité (balisage-étalonnage)	%	%	%
	Signalisation sur tôle			
	Pellicule de type I		- 20,85 % *	- 22,21 % *
	Pellicule de type III		- 7,56 % *	- 9,70 % *
	Pellicule de type VII (nouvelle désignation)	Prix du marché supérieurs ou égaux aux prix des produits du CSi	- 8,39 % *	- 15,14 % *
	Signalisation sur profilé	(au mètre carré)		
	Pellicule de type I		+ 9,34 % **	+ 3,84 % **
	Pellicule de type III		- 9,60 % *	- 11,95 % *
	Signalisation sur contreplaqué			
	Pellicule de type I		- 21,34 % *	- 32,37 % *
	Pellicule de type III		- 66,23 % *	- 67,72 % *
3.3 Augmenter la clientèle externe	Évolution des revenus externes	250 000 $	426 527 $	912 158 $
3.4 Augmenter le pourcentage de financement venant de la clientèle externe	Apport de revenus externes	10,00 %	6,96 %	16,51 %
3.5 Atteindre l'autofinancement du Centre de signalisation	Niveau d'autofinancement	100 %	106 %	109 %

** Prix moyen du marché supérieur aux prix des produits du CSi*
*** Prix moyen du marché inférieur aux prix des produits du CSi*
**** Voir explication à Résultats détaillés, Objectif 3.1*

ORIENTATION 4 CRÉER UN RÉSEAU DE COLLABORATION PUBLIC-PRIVÉ

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2004-2005	RÉSULTAT 2003-2004
4.1 S'associer aux intervenants reconnus dans le domaine de la signalisation	Taux d'intervenants reconnus du domaine de la signalisation routière formant le réseau de collaboration	Établissement d'un réseau de collaborateurs avec les 9 autres provinces canadiennes	Établissement d'un réseau de collaborateurs avec les 9 autres provinces canadiennes	Établissement d'une collaboration avec 8 provinces canadiennes

ORIENTATION 5 ASSURER UNE VEILLE TECHNOLOGIQUE CONSTANTE

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2004-2005	RÉSULTAT 2003-2004
5.1 Toujours être reconnu comme chef de file en matière de signalisation	Existence d'un processus structuré de veille	Dépôt d'un bilan du suivi du programme	Non atteint	Non atteint

ORIENTATION 1 CONSOLIDER LE VIRAGE CLIENT

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2004-2005	RÉSULTAT 2003-2004
1.1 Améliorer la satisfaction de la clientèle	Taux de satisfaction de la clientèle	Aucune cible spécifique en 2004-2005	Sans objet	96 %

La CSi réalise à tous les deux ans un sondage sur la satisfaction de sa clientèle. En 2003-2004, le CSi a procédé à son deuxième sondage auprès de ses principales clientèles soit, les Centres de services et les Directions territoriales du ministère des Transports. Le taux de satisfaction général se situait à 96 %, bien au-delà de la cible prévue.

Un troisième sondage sera réalisé en 2005-2006 afin d'obtenir de nouvelles données concernant la satisfaction de sa clientèle.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2004-2005	RÉSULTAT 2003-2004
1.2 Respecter les délais de livraison	Taux de respect des délais de livraison	90 %	84 %	85 %

Pour l'indicateur *Taux de respect des délais*, seules les données sur les délais de livraison des panneaux normalisés (panneaux associés à la norme de sécurité routière communément appelée dans le langage courant un « NSR ») et des panneaux de supersignalisation sont exploitées.

Au cours de l'année 2004-2005, le CSi a reçu de sa clientèle quelque 2 000 commandes pour la production de plus de 31 500 panneaux de signalisation standards et de 600 panneaux de supersignalisation.

Pour les deux types de panneaux, les délais de livraison ont été respectés dans 84 % des cas, soit 6 % en deçà de la cible retenue.

COMMENTAIRES

Pour les panneaux standards, ce taux de respect des délais de livraison constitue un léger recul par rapport aux résultats de l'année précédente : un changement de l'ordre de 1 %. Sur une base mensuelle, la cible a été pleinement atteinte 6 fois et quasi atteinte 4 fois. Pour 10 mois sur 12, l'équipe de production a généralement respecté ses engagements quant aux délais de livraison.

Pour les panneaux de supersignalisation, les délais de livraison ont été respectés dans 84 % des cas, une augmentation de 9 % par rapport à l'année précédente. Toujours sur une base mensuelle, la cible a été atteinte 4 fois et quasi atteinte 5 fois. Encore là, ce sont des résultats qui vont dans la bonne direction.

Les changements apportés aux façons de faire en 2003-2004 ont démontré leurs limites. La non atteinte de la cible est attribuable essentiellement aux résultats de quelques mois qui ont été bien en deçà des attentes. La principale cause a été identifiée : la livraison de commandes incomplètes ou en retard pour un type de pellicule engendrée par une procédure d'approvisionnement inappropriée. La procédure a donc été entièrement revue, notamment en déplaçant la date ciblée de réapprovisionnement vers une période de production moins intensive.

ORIENTATION 2 — MISER SUR LE SAVOIR-FAIRE ET LA COMPÉTENCE DES EMPLOYÉS

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2004-2005	RÉSULTAT 2003-2004
2.1 Mobiliser et responsabiliser les employés	Certification ISO	Accréditation ISO 9001:2000	Accréditation ISO 9001:2000	Non atteint

COMMENTAIRES

Après plusieurs années d'efforts de ses ressources internes, c'est avec l'aide de conseillers externes spécialisés que le CSi a reçu confirmation que ses processus opérationnels répondaient aux exigences de la norme ISO 9001:2000. Le Bureau de normalisation du Québec a délivré un Certificat d'enregistrement à cette norme en novembre 2004.

Conformément aux nouvelles orientations quant à l'application des normes ISO, le CSi s'est doté d'un plan exigeant l'amélioration de ses processus opérationnels et administratifs, plan qui fait l'objet d'un suivi à chaque réunion de direction.

ORIENTATION 3 — VISER L'AUTOFINANCEMENT

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2004-2005	RÉSULTAT 2003-2004
3.1 Améliorer la productivité du Centre	Indice du prix de revient	Indice 100	Non disponible	Non disponible

COMMENTAIRES

Le prix de revient est calculé en tenant compte des coûts directs et des frais généraux relatifs à l'ensemble des activités du CSi. La production de cette donnée s'effectue en utilisant un progiciel de gestion manufacturière qui permet de suivre le cycle complet de la production, soit à partir de l'achat des matières premières et tout au long de la production même des biens, en passant par la livraison jusqu'à la facturation.

L'indicateur, présenté sous forme d'indice, permet de suivre l'évolution du prix de revient des différentes classes de produits par type de pellicule par rapport à un barème de base, fixé à 100 pour le premier exercice financier.

Malgré son intention annoncée dans le Rapport annuel de gestion 2003-2004, le CSi n'est pas encore en mesure de confirmer la fiabilité des données fournies par son progiciel de gestion manufacturière. Le CSi ne publiera donc pas de résultats concernant cet indicateur.

L'achat d'un nouveau progiciel ou l'amélioration de celui en place pourra permettre au CSi de publier cet important indicateur dans le prochain rapport annuel.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2004-2005	RÉSULTATS 2003-2004
3.2 Offrir des prix concurrentiels	Indice de compétitivité (balisage-étalonnage)	%	%	%
	Signalisation sur tôle			
	Pellicule de type I		- 20,85 % *	- 22,21 % *
	Pellicule de type III		- 7,56 % *	- 9,70 % *
	Pellicule de type VII (nouvelle désignation)		- 8,39 % *	- 15,14 % *
	Signalisation sur profilé	Prix du marché supérieurs ou		
	Pellicule de type I	égaux aux prix	+ 9,34 % **	+ 3,84 % **
	Pellicule de type III	des produits du CSi	- 9,60 % *	- 11,95 % *
	Signalisation sur contreplaqué	(au mètre carré)		
	Pellicule de type I		- 21,34 % *	- 32,37 % *
	Pellicule de type III		- 66,23 % *	- 67,72 % *

* *Prix moyen du marché supérieur aux prix des produits du CSi*

** *Prix moyen du marché inférieur aux prix des produits du CSi*

Le CSi a fait appel à différents intervenants et partenaires reconnus dans le domaine de la signalisation afin d'obtenir l'information nécessaire à l'étalonnage de ses divers produits. En dépit de la bonne volonté de tous ces intervenants et partenaires, cette information demeure toujours difficile à obtenir. Les fournisseurs du secteur privé ne disposent pas d'un catalogue de produits avec des prix fermes et, qui plus est, leur politique de prix varie selon plusieurs facteurs difficilement identifiables.

Les informations obtenues proviennent de trois villes importantes du Québec et de sept provinces canadiennes. Pour la signalisation standard, il a été possible d'obtenir des données des trois villes de grande taille et des sept provinces. Pour la signalisation sur profilé et sur contreplaqué, les données proviennent essentiellement de quatre provinces canadiennes.

Tel qu'illustré dans le tableau précédent, les prix proposés par le CSi demeurent généralement inférieurs à ceux payés par ces provinces et municipalités dans six des sept catégories retenues. La signalisation sur profilé avec pellicule de type I constitue l'exception.

COMMENTAIRES

PANNEAUX SUR TÔLE D'ALUMINIUM (SIGNALISATION STANDARD)

Pour cet exercice de balisage, il a été possible d'obtenir les listes des prix proposés par des entreprises privées à la suite d'appels d'offres. Les trois villes de taille importante et trois des sept provinces participant au présent exercice de balisage font appel à l'entreprise privée pour l'acquisition de panneaux de signalisation standards. Pour le CSi, la disponibilité de ces données permet une véritable comparaison avec les prix du marché, avec les prix d'entreprises en réelle compétition.

Une comparaison avec l'ensemble des prix fournis démontre que les prix au mètre carré du CSi pour tout type de pellicule demeurent encore inférieurs aux prix du marché. L'écart par rapport à l'année passée diminue légèrement dans le cas des pellicules de types I et III. L'écart est réduit de moitié pour le type VII.

Pour les panneaux utilisant la pellicule de type I, 10 entreprises sur 12 proposaient des prix au mètre carré supérieurs à ceux du CSi.

Pour la pellicule de type III, les prix au mètre carré proposés à deux villes participant à l'étude étaient généralement inférieurs à ceux du CSi. Deux des prix proposés aux trois provinces par les entreprises privées étaient cependant supérieurs à ceux du CSi.

Concernant les panneaux utilisant la pellicule de type VII, trois entreprises sur cinq proposaient des prix au mètre carré inférieurs à ceux du CSi. Par contre, deux autres entreprises proposaient des prix nettement plus élevés que ceux du CSi.

PANNEAUX SUR PROFILÉ D'ALUMINIUM (SUPERSIGNALISATION)

Pour cette gamme de produits, les gouvernements provinciaux sont généralement les principaux utilisateurs puisqu'ils assument l'entretien des grands axes autoroutiers. Au Québec, le CSi occupe la quasi-totalité du marché. L'étalonnage avec le secteur privé québécois est donc particulièrement difficile à structurer.

En 2004-2005, la collaboration obtenue de quatre provinces canadiennes travaillant avec le secteur privé a permis d'obtenir des données permettant certaines comparaisons. Au niveau de la pellicule de type I, les prix du CSi sont plus élevés que ceux proposés aux provinces. Il faut toutefois souligner que le CSi fournit très peu de ce type de produit. Pour la pellicule de type III, les prix du CSi sont moyennement inférieurs.

PANNEAUX SUR CONTREPLAQUÉ (SIGNALISATION TEMPORAIRE)

Le CSi fabrique des panneaux de signalisation temporaire sur contreplaqué de bois pour des chantiers de construction et pour des campagnes d'information.

En 2004-2005, le CSi s'est comparé à quatre autres provinces canadiennes, trois pour les pellicules de type I et trois pour les pellicules de type III. Pour les pellicules de type I, une seule province paie un prix supérieur aux prix du CSi; les deux autres paient pratiquement le même prix. Dans le cas de la pellicule de type III, les prix du CSi sont inférieurs dans les trois cas, une petite marge dans un cas, une marge importante dans les deux autres cas.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2004-2005	RÉSULTAT 2003-2004
3.3 Augmenter la clientèle externe	Évolution des revenus externes	250 000 $	426 527 $	912 158 $

Pour cet exercice financier, le CSi s'est fixé un modeste objectif en ce qui a trait à la relative importance des revenus provenant des ministères et organismes et des organisations autres que le MTQ. La cible à atteindre a été fixée à 250 000 $, soit un peu plus de 60 % de celle de l'an dernier. Avec les effectifs en place, il aurait été irréaliste de prévoir des efforts de développement d'affaires ambitieux permettant le dépassement des résultats de l'année 2003-2004.

Malgré le peu d'efforts en matière de développement d'affaires, les revenus provenant des autres sources ont dépassé les 426 000 $.

La répartition des ventes à la clientèle externe s'établit comme suit :

	2004-2005	2003-2004	2002-2003
Autres ministères	114 432 $	294 441 $	145 989 $
Organismes gouvernementaux	224 659 $	585 924 $	226 203 $
Municipalités	84 264 $	1 793 $	2 165 $
Entreprises privées	3 172 $	30 000 $	613 $
TOTAL	**426 527 $**	**912 158 $**	**374 970 $**

COMMENTAIRES

Avec 325 commandes provenant d'autres sources que le MTQ, le Centre de signalisation a dépassé son objectif de 176 527 $ en 2004-2005. Au cours de l'année, il a répondu aux besoins de plus de 15 ministères et organismes du gouvernement du Québec. Ses plus gros clients en termes de volume d'affaires ont été Tourisme Québec, le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille et le ministère des Ressources naturelles et de la Faune. Deux ministères fédéraux ont également manifesté des besoins et le CSi a répondu à leurs attentes.

Comme toujours, l'Agence métropolitaine de transport a commandé un bon nombre de panneaux de signalisation standards. Plusieurs villes et municipalités ont également été servies dans le contexte d'ententes avec le MTQ. Par exemple, la ville de Longueuil a amélioré sa sécurité routière en implantant des panneaux de supersignalisation. À ces clients, il faut ajouter quelques établissements de santé.

Des associations touristiques et des associations de loisirs ont effectué quelques commandes à la suite de discussions avec le Ministère.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2004-2005	RÉSULTAT 2003-2004
3.4 Augmenter le pourcentage de financement venant de la clientèle externe	Apport de revenus externes	10,00 %	6,96 %	16,51 %

Le tableau suivant présente les données portant sur les revenus utilisées pour le calcul de cet indicateur.

REVENUS	CLIENT MTQ	AUTRES CLIENTS	TOTAL
Panneaux de signalisation et d'information	4 311 093 $	292 084 $	4 603 177 $
Divers autres produits en signalisation	55 702 $	101 415 $	157 117 $
Coût du transport perçu sur les ventes	635 $	8 638 $	9 273 $
Revenus divers	1 336 096 $	24 390 $	1 360 486 $
TOTAL	**5 703 526 $**	**426 527 $**	**6 130 053 $**

COMMENTAIRES

Pour calculer cet indicateur, les revenus sont définis par les sommes perçues par le CSi pour la vente de panneaux de signalisation et de divers autres produits en signalisation, le coût du transport perçu lors de la vente de certains produits, la location de panneaux à messages variables mobiles (PMVM) et l'entretien des panneaux de signalisation de circuits touristiques. Les autres revenus qui n'ont aucun rapport avec les produits de signalisation sont exclus.

Ces revenus totalisent 6 130 053 $, soit 5 703 526 $ provenant du ministère des Transports et 426 527 $ payés par ses autres clients. La proportion des revenus tirés de produits vendus à d'autres clients que le ministère des Transports correspond à 6,96 %. La cible de 10 % n'a pas été atteinte.

Cet indicateur est à revoir puisqu'il ne permet pas une mesure objective de la réalité. Par exemple, une forte baisse des revenus provenant du MTQ en 2004-2005 aurait permis l'atteinte de l'objectif. Pour cet indicateur et pour certains autres indicateurs, l'accent doit être mis sur la récurrence des revenus, autant ceux provenant du MTQ que des autres sources.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2004-2005	RÉSULTAT 2003-2004
3.5 Atteindre l'autofinancement du Centre de signalisation	Niveau d'autofinancement	100 %	106 %	109 %

COMMENTAIRES

Pour le présent exercice financier et pour sa quatrième année successive à titre d'Agence, le CSi a autofinancé pleinement ses opérations. Selon les états financiers, les revenus totaux ont été de 5 191 992 $ (4 769 177 $ + 422 425 $) contre des dépenses de 4 900 232 $ pour un surplus financier de 291 760 $. Le degré d'autofinancement atteint donc 106 %. Une gestion serrée des dépenses et les efforts en matière de développement de nouveaux produits et services ont permis l'atteinte de ces résultats.

De grandes fluctuations, souvent à la baisse, de la demande du MTQ, de loin le plus gros client du CSi, constituent et constitueront toujours le facteur pouvant remettre en question la rentabilité du CSi. Une réflexion doit être entreprise pour trouver des pistes de solution qui pourraient permettre de pondérer le niveau de commandes du MTQ sur un cycle de plusieurs années.

ORIENTATION 4 — CRÉER UN RÉSEAU DE COLLABORATION PUBLIC-PRIVÉ

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2004-2005	RÉSULTAT 2003-2004
4.1 S'associer aux intervenants reconnus dans le domaine de la signalisation	Taux d'intervenants reconnus du domaine de la signalisation routière formant le réseau de collaboration	Établissement d'un réseau de collaborateurs avec les 9 autres provinces canadiennes	Établissement d'un réseau de collaborateurs avec les 9 autres provinces canadiennes	Établissement d'une collaboration avec 8 provinces canadiennes

COMMENTAIRES

COLLABORATION AVEC LE SECTEUR PUBLIC

En 2004-2005, le CSi a entretenu des relations avec les responsables de la signalisation routière des neuf autres provinces du Canada. Les échanges ont notamment porté sur les besoins respectifs en matière de signalisation routière, les modes d'approvisionnement des matières premières et des produits, la performance des différents fournisseurs, les coûts des matières premières, les prix de vente des produits finis et les procédés de fabrication. Bref, les échanges ont porté sur tous les sujets permettant d'adopter les meilleures pratiques de l'industrie.

Le CSi a exploré la possibilité de répondre à des appels d'offres publics de ses partenaires canadiens afin d'utiliser au mieux sa très forte capacité de production. Pour le moment, ces projets n'ont pas eu de suite mais ils ont été fort instructifs concernant les démarches à entreprendre pour éventuellement devenir apte à présenter des soumissions compétitives.

COLLABORATION AVEC LE SECTEUR PRIVÉ

Par ses efforts en recherche et développement, le CSi a encore contribué à la croissance de l'expertise de quelques entreprises privées du Québec. Par exemple, dans le contexte du développement d'une caméra mobile, le CSi a collaboré avec une firme spécialisée en matière d'encodeurs d'images vidéo utilisant le réseau cellulaire. Cette collaboration a permis la miniaturisation de l'appareil tout en répondant aux spécifications techniques élevées du MTQ.

Qui plus est, dans les situations où le CSi ne possède pas l'expertise ou s'il n'a pas la capacité de production nécessaire pour satisfaire aux besoins d'un client, il n'hésite pas à confier la fabrication de produits de signalisation à des entreprises privées.

ORIENTATION 5 ASSURER UNE VEILLE TECHNOLOGIQUE CONSTANTE

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2004-2005	RÉSULTAT 2003-2004
5.1 Toujours être reconnu comme chef de file en matière de signalisation	Existence d'un processus structuré de veille	Dépôt d'un bilan du suivi du programme	Non atteint	Non atteint

COMMENTAIRES

Au cours de l'année 2004-2005, le CSi n'a pas été en mesure, pour différentes raisons, de produire un bilan de ses activités de veille. Par contre, le Centre a réalisé plusieurs recherches et il a conçu de nouveaux produits répondant aux demandes spécifiques de ses clients. Les travaux réalisés n'ont pas été plus nombreux que par les années passées, mais leur contenu a été varié et ils ont orienté les recherches dans de nombreuses directions. Cette diversité a entraîné une augmentation de la connaissance générale en matière de signalisation routière.

Des recherches ont porté sur les façons d'améliorer la qualité de la perception des messages sur les panneaux à messages variables. De nombreux travaux, portant sur les technologies de communication avec ou sans fil, ont été réalisés. À ce chapitre, toutes les anciennes et les nouvelles technologies ont fait l'objet de notre attention : ligne conventionnelle terrestre, réseaux Ethernet et Internet, micro-onde, fibre optique, réseaux cellulaire et satellite.

La gestion des panneaux à messages variables mobiles a été repensée afin de simplifier les opérations quotidiennes de leurs utilisateurs, notamment en ajoutant la désactivation à distance par téléavertisseur et en améliorant la protection contre le vol des panneaux solaires. Des recherches ont été effectuées, à l'échelle nord-américaine, sur les types de remorque, avec ou sans mât, permettant de rendre disponibles des caméras mobiles pour le contrôle de la circulation.

Dans tous les cas, le marché a été examiné, des critères d'analyses ont été identifiés, des évaluations sommaires ont été réalisées et des dossiers ont été documentés pour usage futur.

Le Centre de signalisation entreprendra, dans les premiers mois de l'année 2005-2006, une réflexion stratégique qui l'amènera à revoir en profondeur son modèle et son plan d'affaires. Inspiré de cette réflexion, le CSi proposera aux autorités ministérielles et aux autorités gouvernementales une nouvelle Convention de performance et d'imputabilité (CPI) permettant l'actualisation de ce nouveau plan d'affaires.

Afin de maintenir sa position d'agence performante, le CSi poursuivra sa démarche d'amélioration continue. Notamment au cours de la prochaine année, le Centre améliorera ses systèmes de gestion manufacturière et financière afin de pouvoir répondre aux exigences de ses clients et de ses fournisseurs, aux besoins de ses employés et à ses besoins de gestion.

Les défis de l'année 2005-2006 porteront autant sur l'élargissement de la clientèle que sur le développement de nouveaux produits et services. Le CSi compte conclure des partenariats avec différents intervenants et concrétiser des relations durables avec ses nouveaux collaborateurs. Le Centre continuera de se démarquer par la création de nouveaux produits et services adaptés à ses clients.

ÉTATS
FINANCIERS
2004-2005

Centre de signalisation

BILAN
- NON VÉRIFIÉ

AU 31 MARS 2005

	2005		2004	
ACTIF				
Actif à court terme				
Encaisse	(98 166)	$	(769 693)	$
Comptes clients	1 453 703		1 660 770	
Stocks (notes 2 et 3)	1 486 606		2 063 310	
Frais payés d'avance	6 009		4 490	
Total actif à court terme	**2 848 152**		**2 958 877**	
IMMOBILISATIONS				
Immobilisations (notes 2 et 4)	1 891 747		1 524 866	
Amortissement cumulé	(810 436)		(572 724)	
Immobilisations nettes	**1 081 311**		**952 143**	
Frais reportés (note 5)	**34 684**		**312 306**	
Total de l'actif	**3 964 147**		**4 223 325**	
PASSIF ET AVOIR				
Passif à court terme				
Comptes fournisseurs	632 885		629 393	
Salaires et avantages sociaux à payer (note 7)	7 227		60 627	
Revenus différés (note 6)	1 001 073		1 502 103	
Total passif à court terme	**1 641 185**		**2 192 123**	
Dû au Fonds consolidé du revenu (note 8)	**1 200 822**		**1 200 822**	
Surplus accumulé	**1 122 140**		**830 380**	
Total du passif et de l'avoir	**3 964 147**	**$**	**4 223 325**	**$**

CLAUDE MARQUIS
Administrateur du Fonds

FLORENT GAGNÉ
Sous-ministre des Transports

ÉTAT DES RÉSULTATS
- NON VÉRIFIÉ

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2005

	2005	2004
VENTES		
Panneaux de signalisation et d'information	4 603 177 $	3 715 663 $
Coût du transport perçu sur les ventes	9 273	42 869
Divers autres produits de signalisation	157 117	108 563
Total des ventes	**4 769 567**	**3 867 095**
COÛT DES MARCHANDISES VENDUES		
Produits finis - début de période	809 204	125 371
Coût des produits fabriqués (annexe A)	3 971 775	3 758 052
Coût des produits disponibles pour la vente	4 780 979	3 883 423
Produits finis - fin de période	735 780	809 204
Coût des marchandises vendues	**4 045 199**	**3 074 219**
Bénéfice brut	**724 368**	**792 876**
FRAIS D'EXPLOITATION		
Frais de livraison	82 076	96 640
Frais d'entretien des équipements loués	23 108	20 614
Total des frais d'exploitation	**105 184**	**117 254**
FRAIS D'ADMINISTRATION		
Salaires et avantages sociaux	380 457	432 834
Frais d'occupation	15 105	28 048
Frais de déplacement et de représentation	6 930	12 997
Frais de télécommunications	18 047	18 008
Honoraires professionnels	154 157	110 402
Dépenses de bureau	14 022	44 313
Frais financiers	3 980	7 071
Frais du réseau d'affichage	112 720	93 910
Amortissement des autres immobilisations	44 431	41 696
Total des autres frais	**749 849**	**789 279**
Autres revenus	**422 425**	**471 431**
Bénéfice net	**291 760 $**	**357 774 $**

ÉTAT DU SURPLUS ACCUMULÉ
- NON VÉRIFIÉ

AU 31 MARS 2005

	2005		2004	
Surplus accumulé de l'exercice	830 380	$	472 606	$
Surplus de l'exercice	291 760		357 774	
Surplus accumulé	**1 122 140**	**$**	**830 380**	**$**

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE
- NON VÉRIFIÉ

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2005

	2005	2004
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Bénéfice net	291 760 $	357 774 $
Éléments ne modifiant pas les liquidités		
Amortissement des immobilisations	237 712	190 774
	237 712	190 774
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
Diminution (Augmentation) des débiteurs	207 067	1 732 453
Diminution (Augmentation) des stocks	576 704	(962 969)
Diminution (Augmentation) des frais payés d'avance	(1 519)	(3 134)
Augmentation (Diminution) des créditeurs	(550 938)	(2 321 628)
	231 314	(1 555 278)
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION	**760 786**	**(1 006 730)**
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Dispositions (Acquisitions) d'immobilisations	(366 880)	(92 591)
Diminution (Augmentation) de frais reportés	277 621	408 295
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT	**(89 259)**	**315 704**
AUGMENTATION (DIMINUTION) DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES	**671 527**	**(691 026)**
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES AU DÉBUT DE L'EXERCICE	**(769 693)**	**(78 667)**
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À LA FIN DE L'EXERCICE	**(98 166) $**	**(769 693) $**

NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS
- NON VÉRIFIÉES

DU 31 MARS 2005

1. Constitution et objet

Le Centre de signalisation (CSi) est devenu une unité sous convention de performance et d'imputabilité (CPI) depuis le 1er avril 2001. À cette date, il acquérait les actifs qu'il utilisait alors comme unité du ministère des Transports du Québec en contrepartie d'un financement par le Fonds consolidé du revenu. L'exercice 2001-2002 représentait son premier exercice financier. Le CSi exploite le Fonds pour la vente de biens et services du ministère des Transports (Centre de signalisation) qui a été constitué le 1er avril 2001. Sa vocation est d'assurer la disponibilité de panneaux de signalisation et d'autres accessoires connexes. Il fournit différents services inhérents à son domaine d'activité au ministère des Transports, à d'autres ministères et organismes gouvernementaux ainsi qu'à des clients externes en situation d'urgence.

2. Conventions comptables

Le Centre utilise la méthode de comptabilité d'exercice pour inscrire ses opérations et les états financiers ont été préparés selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Les stocks

Le coût des produits fabriqués est évalué selon la méthode du coût complet. Les stocks de matières premières et de fournitures diverses sont évalués au plus bas du coût ou de la valeur de remplacement. Les produits en cours et les produits finis sont évalués au plus bas du coût ou de la valeur de réalisation nette. Les travaux en cours sont évalués aux coûts engagés à la date des états financiers.

Les immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût d'origine et amorties selon la méthode présentée ci-dessous :

Équipement spécialisé	Linéaire	10 ans
Panneaux à messages variables (PMV)	Linéaire	7 ans
Équipement de bureau	Linéaire	5 ans
Améliorations locatives	Linéaire	5 ans
Développement informatique	Linéaire	3 ans
Équipement informatique	Linéaire	3 ans

Les régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes gouvernementaux interentreprises à prestations déterminées, compte tenu du fait que le Fonds ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

3. Les stocks

Les stocks comprennent les éléments suivants :

DESCRIPTION	2005		2004	
Matières premières	396 455	$	802 610	$
Produits en cours	302 592		413 678	
Produits finis	735 780		809 204	
Fournitures diverses	51 778		37 818	
Travaux en cours	—		—	
TOTAL	1 486 605	$	2 063 310	$

4. Immobilisations

DESCRIPTION	Coût	Amortissement accumulé	2005 Valeur nette	2004 Valeur nette
Équipement spécialisé	58 776 $	19 362 $	39 414 $	44 929 $
Panneaux à messages variables	1 624 866	659 219	965 647	823 525
Équipement de bureau	12 848	6 004	6 844	9 413
Développement informatique	15 462	15 462	-	2 434
Équipement informatique	128 806	100 958	27 848	60 266
Améliorations locatives	50 989	9 431	41 558	11 575
TOTAL	**1 891 747 $**	**810 436 $**	**1 081 311 $**	**952 142 $**

5. Frais reportés

Les frais reportés représentent des frais engagés par le Centre au 31 mars 2005, pour la fabrication de panneaux de signalisation et leur installation dans le contexte de contrats pour la signalisation de circuits touristiques. Les revenus provenant de ces contrats seront réalisés au cours des cinq prochains exercices.

Voici la ventilation des frais reportés pour les cinq prochains exercices :

Exercice	Valeur
2005-2006	16 275 $
2006-2007	13 271
2007-2008	5 138
2008-2009	–
2009-2010	–

6. Revenus différés

Les revenus différés représentent les sommes facturées et reçues pour la fabrication, la gestion et l'entretien relatifs à des projets de signalisation routière et des campagnes d'information. Les coûts engagés sont inscrits dans les frais reportés.

Voici la ventilation des revenus différés pour les cinq prochains exercices :

Exercice	Valeur
2005-2006	851 429 $
2006-2007	50 744
2007-2008	38 008
2008-2009	30 446
2009-2010	30 446

7. Avantages sociaux

Régimes de retraite

Le poste « salaires et avantages sociaux » comprend la part de l'employeur aux régimes de retraite des employés. La répartition entre les différents régimes se fait comme suit pour l'exercice 2004-2005 :

RREGOP	33 460 $
RRF	2 010 $
RRPG	2 478 $

Vacances et congés de maladie

La provision pour vacances et congés de maladie à payer du Fonds est normalement due au gouvernement du Québec et est imputée aux résultats de l'exercice. Pour cet exercice elle est d'un montant de quatorze mille cinq cent quatre vingt cinq dollars (0,00 $ en 2004).

8. Dû au Fonds consolidé du revenu

Le solde dû au Fonds consolidé du revenu représente le financement accordé au Centre pour l'acquisition des actifs qu'il utilisait au sein du ministère des Transports en date du 31 mars 2001. Ce prêt est sans intérêt et ne comporte aucune modalité de remboursement ni date d'échéance.

9. Opérations entre apparentés

Des services de soutien administratif et technique rendus par le ministère des Transports, dont la juste valeur ne peut être déterminée au prix d'un effort raisonnable, ne sont pas comptabilisés dans l'état des résultats. Ces services ont été effectués gratuitement.

En plus des opérations entre apparentés mentionnées précédemment qui ne sont pas comptabilisées à la valeur d'échange, le Fonds pour la vente de biens et services du ministère des Transports (Centre de signalisation) est apparenté avec tous les ministères et les Fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec, ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

10. Juste valeur des instruments financiers

Dû au Fonds consolidé du revenu

Les sommes dues au Fonds consolidé du revenu sont évaluées à leur valeur éventuelle de remboursement selon les conditions du prêt.

Les instruments financiers à court terme sont présumés correspondre à la valeur comptable. Ces instruments financiers comprennent les éléments suivants : encaisse, comptes clients, comptes fournisseurs et autres payables.

11. Marge de crédit auprès du Fonds de financement

En vue de financer l'achat à court terme des panneaux de signalisation à messages variables, le Centre de signalisation a négocié auprès du Fonds de financement du ministère des Finances, de l'Économie et de la Recherche une marge de crédit de deux millions de dollars.

La marge de crédit est utilisable et remboursable par tranches de 25 000 $ et porte intérêt quotidiennement selon le taux correspondant à la moyenne des taux des acceptations bancaires à un mois apparaissant à la page CDOR du système Reuters, ou selon tout autre taux approprié ou tout autre système de cotisations de remplacement, le cas échéant, établi à 10 heures la journée même, s'il s'agit d'un jour ouvrable, sinon le premier jour ouvrable précédent, plus une marge de 0,3 % tenant lieu de frais d'émission et de gestion.

À la fin du présent exercice financier, son solde était de zéro dollar.

ANNEXE A - ÉTAT DU COÛT DES PRODUITS FABRIQUÉS
- NON VÉRIFIÉ

ANNEXES AUX ÉTATS FINANCIERS DU 31 MARS 2005

	2005		2004	
MATIÈRES PREMIÈRES				
Stocks - début période	802 611	$	610 180	$
Achats	1 752 384		2 222 855	
Coût des matières disponibles	2 554 995		2 833 035	
Stock - fin de période	396 455		802 611	
Coût des matières employés	2 158 540		2 030 424	
MAIN-D'ŒUVRE DIRECTE ET AV. SOC.	577 244		487 267	
FRAIS GÉNÉRAUX DE FABRICATION				
Fournitures diverses	139 255		145 339	
Travail extérieur	162 069		174 652	
Élimination des déchets dangereux	—		7 445	
Location et entretien d'équipement	45 543		46 682	
Main-d'œuvre indirecte et av. soc.	341 433		399 321	
Autres frais	[illegible]8		3 447	
Loyer et entretien des locaux	420 638		525 487	
Amortissement	7 949		9 659	
Coût de fabrication de la période	3 860 689		3 829 723	
Produits en cours - début de période	413 678		342 007	
	4 274 367		4 171 730	
Produits en cours - fin de période	302 592		413 678	
COÛT DES PRODUITS FABRIQUÉS	**3 971 775**	**$**	**3 758 052**	**$**

NOTES

NOTES